

ENW'R PWYLLGOR CRAFFU	Pwyllgor Craffu Gwasanaethau
DYDDIAD Y CYFARFOD	22 Medi 2015
TEITL YR EITEM	Adroddiad Blynyddol Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol 2014-15
AELOD CABINET	Cyng. Gareth Roberts

1. **Cyflwyniad**

Mewn cyfarfod anffurfiol ar 18 Gorffennaf 2015, rhoddwyd ystyriaeth i Adroddiad Blynyddol Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol 2014-15 gan Aelodau'r Pwyllgor Craffu Gwasanaethau.

Yn dilyn y cyfarfod, gofynnwyd i'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol, Aelod Cabinet Plant a Phobl Ifanc, Aelod Cabinet Oedolion ac Iechyd a'r Swyddog Cwynion baratoi adroddiad yn ymateb i'r pwyntiau yng nghyfarfod Pwyllgor Craffu Gofal 22 Medi 2015.

2. **Ymateb i'r materion:**

Gofynnwyd am atebion penodol i'r cwestiynau isod:

2.1 **Mwy o fanylion am y cwynion, ymholiadau a sylwadau a dderbyniwyd ac a gafodd eu datrys.**

Gweler ATODIAD 2 am enghreifftiau mwy manwl

2.2 **Ym mhwynt 2.1 fe nodir 30 cwyn yn hwyr yn derbyn ymateb. A'i dyma gyfanswm y cwynion, ymholiadau a sylwadau hwyr?**

Roedd cyfanswm o 30 cwyn Cam 1 (Plant ac Oedolion) yn hwyr yn derbyn ymateb. Nid yw'r ffigwr hwn yn cynnwys ymholiadau a sylwadau.

2.3 **O'r cwynion nad ymatebwyd iddynt ar amser, pa mor hir y cymerwyd i ymateb.**

Y targed ar gyfer ymateb yn ysgrifenedig ydy 5 diwrnod gwaith. Os ydym yn rhagweld na fydd yn bosib cwrdd ar targed, rydym yn derbyn cytundeb yr achwynydd i ymestyn yr amserlen. Ar y cyfan, mae'r achwynydd yn fodlon iawn aros am ymateb ac yn deall na fydd bob amser yn bosib ymateb o fewn 5 diwrnod. O'r cwynion hynny oedd yn hwyr, roedd y mwyafrif wedi derbyn ymateb o fewn 10 diwrnod.

2.4 **Nodwch sut rydych chi wedi ystyried delio gyda'r pwysau o safbwynt llwyth gwaith.**

Mae'r Adran yn parhau i fynd drwy cyfnod o ail-strwythuro ac wedi colli 1 swydd Rheolwr, serch hynny mae pob ymdrech yn cael ei wneud i ymateb i'r cwynion o fewn

yr amserlen. Yn ddiweddar penodwyd 2 Uwch Reolwraig newydd, byddent yn cychwyn yn eu swyddi cyn bo hir.

2.5 Gwersi a ddysgwyd - Nodwch grynodedb o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau gweithredu a gymerwyd.

Nodwyd y tueddiadau a gwersi a ddysgwyd yn Adran 2.8 a 2.9 o'r adroddiad.

2.6 Categorioidio - A oes dadansoddiad manylach ar gael o'r tueddiadau yn 2.8 a 2.9?

Gweler ATODIAD 2 am enghreifftiau mwy manwl, hefyd gweler Adran 2.8 & 2.9 o'r adroddiad am grynodedb o'r tueddiadau dros y flwyddyn.

2.7 Darparwyr Allanol - Ai'r un drefn sy'n cael ei dilyn ar gyfer darparwyr allanol?

Mae disgwyl i bob darparwr gael polisi cwynion a dilyn y drefn statudol. Mae cwynion am ddarparwyr a wneir yn uniongyrchol i'r Cyngor yn cael ei gofnodi gan yr Adran a rydym yn cydlynu ymateb i'r gwyn. Gall defnyddwyr hefyd gwyno yn uniongyrchol i'r Darparwr. Ar yr adegau hyn, disgwylir i'r Darparwr ymchwilio ac ymateb yn unol ar drefn statudol. Mae disgwyl i'r Darparwr adrodd i'r Uned Comisiynu a Chontractau ar nifer y cwynion maent wedi derbyn, mae hyn yn amod yn eu cytundeb ac yn cael ei fonitro.

2.8 De Meirionnydd (2.5) - O safbwynt diffyg gweithwyr cefnogol yn Ne Meirionnydd, a ydych wedi ystyried trefniadau gwahanol/amgen i ymateb i'r broblem?

Mae problemau hanesyddol gyda recriwtio yn Ne Gwynedd, yn enwedig recriwtio siaradwyr Cymraeg digonol. Mae hyn yn wir ar draws y maes oedolion a phlant. Mae pob ymdrech yn cael ei wneud er mwyn ymateb i'r problemau hyn, gan gynnwys ymgyrchoedd recriwtio, cydweithio gyda darparwyr addysg a.y.b.

2.9 Swydd Wag - Angen mwy o wybodaeth ar sylw 4 (c) o'r adroddiad sef swydd wag yn dilyn secondiad i swydd arall ac angen gwybodaeth am y trefniant ar gyfer y sefyllfa gyfredol.

Mae'r swydd wag wedi ei llenwi ers mis Mehefin 2015.

3. Argymhellion

3.1 Gofynnir i Aelodau dderbyn yr adroddiad.