CYFARFOD	**Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio**
DYDDIAD	**26 Tachwedd 2026**
TEITL	**Adroddiad Blynyddol Cwynion a Gwella Gwasanaeth**
PWRPAS	**Diweddaru'r Pwyllgor ar gynnwys Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon a threfniadau'r Cyngor ar gyfer ymdrin â chwynion a gwella gwasanaeth**
AWDUR	**Catrin Love, Pennaeth Cynorthwyol Adran Gwasanaethau Corfforaethol**

1. Penderfyniad a Geisir

Mae hon yn adroddiad safonol a gyflwynir fel arfer i roi trosolwg o'r trefniadau ar gyfer ymdrin â chwynion corfforaethol am wasanaethau'r Cyngor. I gyd-fynd â'r adroddiad a gosod y cyd-destun, cyflwynir hefyd, fel atodiad, Lythyr Blynyddol Ombwdsmon Cymru ar gyfer y flwyddyn 2025/26, a dderbyniwyd ganol Medi 2026. Mae'r Ombwdsmon wedi gofyn i'r llythyr blynyddol gael ei gyflwyno i'r Pwyllgor hwn.

Gofynnir i'r Pwyllgor dderbyn yr adroddiad a chyflwyno unrhyw sylwadau neu argymhellion ar y drefn gwynion wrth wneud hynny.

2. Cyflwyniad a Rhesymeg

Mae'r adroddiad hon yn rhoi trosolwg o drefniadau'r Cyngor ar gyfer ymdrin â chwynion corfforaethol, gan hefyd gyflwyno sylwadau Ombwdsmon Cymru ar ein trefniadau a'n perfformiad fel Cyngor wrth ymdrin â chwynion. Mae sylwadau'r Ombwdsmon yn amlygu llwyddiannau, heriau a datblygiadau yn benodol ar gyfer y cyfnod 2025/26. Derbynnir sylwadau gan yr Ombwdsmon yn ffurfiol drwy Lythyr Blynyddol. Derbyniwyd y Llythyr Blynyddol diweddaraf, ar gyfer y flwyddyn 2025/26, ar 17/09/2026. Mae'n cyflwyno dadansoddiad o ddata meintiol ac ansoddol sy'n dangos perfformiad y Cyngor. Mae'r Llythyr wedi'i atodi fel Atodiad 2 i'r adroddiad hwn.

Yn unol â'r 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 â chwynion o fewn y Cyngor.

Dylid nodi nad rôl y Pwyllgor yw ystyried a ymdriniwyd 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 na pherfformiad adrannol o fewn y Cyngor.

Cyflwynir yr adroddiad hon, felly, fel sail i'r Pwyllgor ddod i gasgliad ynghylch pa mor effeithiol yw'r trefniadau hynny.

Trosglwyddodd y cyfrifoldeb am y drefn gwynion i'r Gwasanaeth Cyswllt Cwsmer ym mis Awst 2026. Dylid nodi ein bod yng nghanol adolygiad cynhwysfawr o'r drefn er mwyn: a) cael sicrwydd ein bod yn parhau i weithredu canllawiau ac arferion da'r Ombwdsmon wrth ymdrin â chwynion a gwella gwasanaeth; a b) sicrhau ein bod yn gweithio yn y ffordd fwyaf effeithiol bosibl, gan ystyried datblygiadau technolegol a chyd-fynd ag egwyddorion gofal cwsmer ehangach. Mae cynnwys llythyr yr Ombwdsmon yn seiliedig ar y Polisi a fabwysiadwyd gan y Cyngor yn 2021. Mabwysiadwyd cynllun Gofal Cwsmer newydd ym mis Gorffennaf 2025, yn dilyn proses ymgynghori drylwyr. Unwaith y bydd yr adolygiad wedi'i gwblhau, bydd y drefn gwynion yn ffurfio rhan o gwrs Gofal Cwsmer newydd. Ar hyn o bryd, mae'n gynamserol adrodd ar ganfyddiadau'r adolygiad.

Dyma'r drefn fel y mae ar hyn o bryd:

Sut mae trigolion Gwynedd yn cael gwybod am y drefn gwynion

Mae'r adroddiad isod yn rhoi trosolwg o'r drefn sydd ar waith ar gyfer ymdrin â chwynion corfforaethol a'u prosesu. Cyn manylu ar y drefn honno, fodd bynnag, dylid amlygu mai trefn gwynion gorfforaethol yw hon, a bod rhai meysydd wedi'u heithrio ohoni. Mae pedwar maes penodol wedi'u heithrio, fel y rhestrir isod, ac mae Atodiad 1 i'r adroddiad yn rhoi rhagor o fanylion am bob un o'r eithriadau hynny:

- Gofal
- Addysg
- Cyflogaeth
- Byw'n Iach

Y drefn gwynion gorfforaethol

Mae'n hollbwysig bod y cyhoedd yn ymwybodol o sut i gysylltu â'r Cyngor os ydynt yn dymuno cyflwyno cwyn neu fynegi pryder. Sefydlwyd y drefn gwynion bresennol yn 2015. Bryd hynny, cyhoeddwyd erthygl yn cyflwyno'r drefn yn Newyddion Gwynedd, a oedd ar y pryd yn cael ei ddosbarthu i gartrefi trigolion Gwynedd.

Ysgrifennwyd y Polisi Pryderon a Chwynion o dan oruchwyliaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'n cyd-fynd â chanllawiau Llywodraeth Cymru ac felly'n gyson â 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.

Gellir gweld holl fanylion y drefn ar wefan y Cyngor. Mae copïau o'r Polisi, sy'n ddwyieithog ac yn cynnwys Ffurflen Canmol neu Gwyno, hefyd ar gael yn Siopau Gwynedd y Cyngor ac yn ein llyfrgelloedd.

Gellir anfon copi papur o'r Polisi at unrhyw un sydd ei angen.

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 bai angen copi mewn iaith wahanol ar gwsmer, neu gyfieithydd i gynorthwyo gyda'i gŵyn, gellid trefnu hynny ar gais.

Sut gall trigolion Gwynedd gyflwyno cwyn neu fynegi pryder?

Gellir cyflwyno cwyn neu fynegi pryder drwy wefan y Cyngor: www.gwynedd.llyw.cymru

Mae ffurflen amlbwrpas ar gael y gellir ei defnyddio i ganmol neu gwyno. https://diogel.gwynedd.llyw.cymru/HunanwasanaethGweFfurflenni/cy/CwynCyffredinol/Index

Os oes angen copi papur ar gwsmer, gall ofyn am gopi o'r ffurflen gan yr unigolyn y mae mewn cysylltiad ag ef neu hi.

Gellir cysylltu â'n pwynt cyswllt cwynion canolog ar 01766 771000 i gyflwyno cwyn 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 cynnwys eirioli ar ran y cwsmer.

Trefniadau'r Cyngor o ran ymdrin â chwynion

Pan fydd cwyn yn cyrraedd, boed drwy'r ffurflen ar-lein, drwy e-bost, drwy lythyr neu dros y ffôn, anelir at ei chydnabod o fewn 5 diwrnod gwaith. Rhoddir gwybod i'r cwsmer pwy fydd yn trefnu ymchwiliad ac yn ymateb i'r gŵyn. Anfonir dolen i'r Polisi Pryderon a Chwynion yn y neges gydnabod. Os cyflwynwyd y gŵyn drwy lythyr, anfonir llythyr cydnabod at y cwsmer ynghyd â chopi papur o'r Polisi. Os derbyniwyd y gŵyn dros y ffôn, gofynnir i'r cwsmer sut yr hoffai i ni gysylltu, er enghraifft drwy e-bost neu lythyr.

Unwaith y bydd cwyn wedi'i derbyn, fe'i cofnodir ar y system cwynion a'i throsglwyddo i'r gwasanaeth neu'r swyddog perthnasol am sylw.

Mae dau gam i'r drefn, sef Cam 1 (Cwyn Anffurfiol) a Cham 2 (Cwyn Ffurfiol). Fel arfer, bydd cwyn anffurfiol yn cael ei datrys fwy neu lai ar unwaith gan y gwasanaethau. Wrth reswm, mae ymchwilio i gŵyn ffurfiol ac ymateb iddi yn cymryd mwy o amser.

Yn unol â'r Polisi, mae gan y gwasanaeth hyd at 20 diwrnod gwaith i ymchwilio i unrhyw gŵyn ac ymateb iddi. Os oes angen mwy o amser, rhaid hysbysu'r cwsmer a'r Swyddog Gwella Gwasanaeth cyn gynted â phosibl. Ar yr un pryd, disgwylir i'r gwasanaeth roi dyddiad pendant ar gyfer darparu ymateb llawn i'r cwsmer.

Os bydd oedi pellach am unrhyw reswm, dylid sicrhau bod y cwsmer a'r Swyddog Gwella Gwasanaeth yn cael gwybod am hynny bob amser.

Mae'r Swyddog Gwella Gwasanaeth yn monitro'r amserlen ymateb ac yn atgoffa gwasanaethau ohoni yn ôl yr angen. Weithiau, bydd angen i'r Swyddog anfon sawl nodyn atgoffa at wasanaeth gan fod cwyn yn parhau ar agor am fwy nag 20 diwrnod, heb i'r gwasanaeth egluro bod angen mwy o amser.

Os yw gwasanaeth wedi methu ag ymateb o fewn yr 20 diwrnod gwaith, heb egluro i'r cwsmer a'r Swyddog Gwella Gwasanaeth fod angen mwy o amser, mae gan y cwsmer yr hawl i fynd â'r mater ymlaen at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Trefniadau os nad yw'r achwynydd yn fodlon â'r ymateb

Disgwylir i wasanaeth gynnwys paragraff safonol yn ei ymatebion i gwynion ffurfiol bob amser, gan nodi sut i gysylltu â swyddfa'r Ombwdsmon. Os yw cwsmer yn anfodlon â'r ymateb a gafwyd gan wasanaeth, mae ganddynt yr hawl i fynd â'r mater ymhellach at yr Ombwdsmon os yw'n dymuno.

Dysgu gwersi o'r cwynion a gwella gwasanaethau

Un maes lle rydym yn gweld cyfleoedd posibl i gryfhau'r trefniadau presennol yw dysgu a rhannu gwersi. Cynigir ein bod yn dychwelyd i'r Pwyllgor hwn unwaith y bydd yr adolygiad wedi'i gwblhau.

O ran trefniadau'r Ombwdsmon, gall y swyddfa gysylltu â ni gydag Ymholiad, Cais am ragor o wybodaeth neu Ymateb. Yn dibynnu ar yr achos, gall yr ymateb fod yn un o'r canlynol: Dim Ymchwiliad, Dim Ymchwiliad Cynamserol, Ymchwiliad neu Adroddiad.

Adroddir ar berfformiad y Cyngor o ran cwynion i'r Cabinet ddwywaith y flwyddyn, gan adrodd yn benodol ar gwynion ffurfiol dilys a chwynion yr Ombwdsmon. Cyflwynir Llythyr yr Ombwdsmon i'r Cabinet yn flynyddol. Bydd Llythyr eleni yn cael ei gynnwys yn yr adroddiad nesaf i'r Cabinet yn ddiweddarach yn y flwyddyn.

3. Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon

Fel y nodwyd yn gynharach yn yr adroddiad, daeth y Llythyr Blynyddol i law eleni ar 17/09/2026. Bydd cynnwys y llythyr hwn hefyd yn cael ystyriaeth lawn wrth lunio ein trefniadau ar gyfer y dyfodol, fel rhan o'n hymdrechion i wella'n barhaus.

Byddwn yn adrodd yn ôl i'r Ombwdsmon gyda dyddiadau cyflwyno'r Llythyr Blynyddol i'r Cabinet a'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio, ynghyd ag unrhyw sylwadau sy'n codi.

Byddwn yn parhau i ymgysylltu a chyfarfod â swyddogion yr Ombwdsmon mewn perthynas â'u gwaith Safonau Cwynion, gan weithredu eu polisi enghreifftiol yn llawn a darparu data cwynion cywir ac amserol iddynt. Byddwn yn cynnig ac yn hyrwyddo unrhyw hyfforddiant sydd ar gael ganddynt.

Rhestr Atodiadau

Atodiad 1: Manylion am feysydd sydd wedi eu heithrio o'r drefn gwynion gorfforaethol
Atodiad 2: Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon am 2025/26

Atodiad 1

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

Mae pedwar maes wedi'u heithrio o'r drefn gwynion gorfforaethol am fod trefniadau a phrosesau amgen ar waith. Manylir ar y trefniadau ar gyfer y pedwar maes isod.

1.1. Gofal – Oherwydd natur y maes gwaith, mae trefn statudol ar waith ar gyfer y Gwasanaeth Oedolion a'r Gwasanaeth Plant. Mae dolen i'r drefn honno ar dudalen Cwynion Corfforaethol y Cyngor, ac mae wedi'i chynnwys 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 gyflwyno sylw neu gŵyn 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

Fel arall, gallwch siarad ag unrhyw aelod o staff Gwasanaethau Cymdeithasol, a bydd yn trosglwyddo'ch pryder neu'ch sylw i'r Swyddog Gofal Cwsmer priodol.

1.2. Addysg – Mae gan ysgolion eu trefn gwyno eu hunain. Gweler y ddolen isod i wefan Llywodraeth Cymru.

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

1.3. Cyflogaeth – Nid yw materion cyflogaeth yn dod o dan y drefn gwynion gorfforaethol. Yn hytrach, cânt eu trosglwyddo i sylw'r Rheolwr Adnoddau Dynol.

Weithiau, derbynnir cwynion gan aelodau'r cyhoedd am ymddygiad staff wrth eu gwaith. Trosglwyddir cwynion o'r math hwn i'r rheolwr perthnasol er mwyn ymchwilio iddynt ac ymateb. Pe bai'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'r Cyfarwyddwr, yn dibynnu ar natur y gŵyn. Gellir cysylltu â Byw'n Iach yn uniongyrchol: cyswllt@bywniach.cymru