

CABINET CYNGOR GWYNEDD



Adroddiad i gyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd

Dyddiad y cyfarfod:	4 Hydref 2016
Aelod Cabinet:	Y Cynghorwyr Ioan Thomas, W Gareth Roberts, Mair Rowlands
Swyddog Cyswllt:	Iwan Evans, Swyddog Monitro Geraint Owen Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol Morwena Edwards, Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol
Teitl yr Eitem:	Adroddiadau Cwynion a Gwella Gwasanaeth y Cyngor

1 Y PENDERFYNIAD A GEISIR

Derbyn yr adroddiadau.

2 CEFNDIR

Y Drefn Gwynion Gorfforaethol

2.1 O dan Drefn Gwynion Gorfforaethol newydd y Cyngor mae'n ofynnol cyflwyno adroddiad blynyddol i'r Cabinet, yn crisialu'r gwersi a ddysgwyd dros y cyfnod hwn ac yn dangos sut y maent wedi cyfrannu at wella'r ffordd y mae gwasanaethau'n cael eu cyflwyno.

Trefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol

2.2 Mae gan y Cyngor hefyd drefn gwynion benodol i ymdrin â chwynion yn ymwneud â'r Gwasanaethau Cymdeithasol. O dan y drefn hon mae'n ofynnol i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gynhyrchu adroddiad blynyddol ar y modd ymchwili i ac ymdrinnir â chwynion o fewn y gwasanaeth. Mae hefyd yn cynnwys crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd o ran y cwynion a dderbyniwyd.

Yr Ombwdsmon

2.3 Os bydd achwynydd yn parhau'n anfodlon, ar ôl dilyn trefniadau cwynion y Cyngor gall gyfeirio'r mater at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a all ymchwilio i'r gŵyn os yw'n teimlo bod hynny'n briodol. Yn ogystal â chyhoeddi Adroddiad Blynyddol bydd yr Ombwdsmon yn anfon Llythyr Blynyddol unigol at bob awdurdod.

2.4 Teimlir, drwy edrych ar y tair elfen yma gyda'i gilydd, y gellir cynnig darlun i aelodau o'r sefyllfa ar draws y Cyngor o'r modd yr ymdrinnir â chwynion a sut y dysgir gwersi wrthynt er mwyn gwella gwasanaethau. Penderfynwyd felly y byddai briodol eu cyflwyno gyda'i gilydd i'r Cabinet.

Cyflwynir tair dogfen at sylw'r Cabinet sef

- Adroddiad Blynyddol ar y Drefn Gwynion Gorfforaethol 2015/16
- Adroddiad Blynyddol y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol 2015/16
- Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon 2015/16

Barn yr aelod lleol

Ddim yn fater lleol.

Barn y swyddogion statudol

Y Prif Weithredwr:

Mae sawl pwyslais sydd ynghlwm ag unrhyw drefniadau cwynion. Yn gyntaf, mae angen i'r broses o dderbyn adborth a gwrando ar gwynion i fod yn un hawdd ond hefyd, dylai'r pwyslais fod ar geisio datrys materion a dysgu gwersi trwy, ymysg pethau eraill, edrych am batrymau arwyddocaol o ran cwynion. Mae'r adroddiadau sydd gerbron yn cynnig darlun o sut y mae'r Cyngor yn gwneud hynny.

Y Swyddog Monitro:

Mae'r adroddiadau yma yn rhoi cyfle i'r Cabinet gael troslwg o berfformiad a sicrwydd ynglyn a threfniadau ymateb i gwynion yr Awdurdod.

Y Pennaeth Cyllid:

Dim i'w ychwanegu o safbwynt priodoldeb ariannol

Atodiadau

Atodiad 1 - Adroddiad Blynyddol ar y Drefn Gwynion Gorfforaethol 2015/16

Atodiad 2 - Adroddiad Blynyddol y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol 2015/16

Atodiad 3 - Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon 2015/16

