

<b>Pwyllgor :</b>	<b>CABINET</b>
<b>Dyddiad :</b>	<b>4 Hydref 2016</b>
<b>Teitl :</b>	<b>Adroddiad Blynyddol ar Drefn Gwynion y Cyngor</b>
<b>Awdur :</b>	<b>Cyng. Ioan Thomas</b>
<b>Swyddogion Cyswllt</b>	<b>Iwan Evans, Swyddog Monitro Geraint Owen Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol</b>

## **Cefndir**

1.1 Dyma'r adroddiad blynyddol cyntaf ers i Drefn Gwynion y Cyngor ddod yn weithredol ar 1 Ebrill 2015. Pwrpas yr adroddiad felly yw cymryd trosolwg ar weithrediad trefn gwynion gorfforaethol y Cyngor rhwng 1 Ebrill 2015 a 31 Mawrth 2016.

1.2 Mae'r drefn a fabwysiadwyd gan y Cyngor yn cyd-fynd â'r Polisi Enghreifftiol ar Gwynion a Phryderon, a'r Canllawiau a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru, ac a luniwyd dan oruchwyliaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae i hyn y fantais ei fod yn gyson gyda threfniadau cwynion cyrff cyhoeddus eraill gan wneud cyflwyno cwyn yn haws i'r cyhoedd ar draws sefydliadau cyhoeddus.

1.3 Fe fabwysiadwyd y drefn gan y Cabinet gyda'r amcanion canlynol:

- Dod â buddiant penodol i'r dinesydd drwy ganolbwyntio ar y datrysiaid yn hytrach na'r broses. Bydd yn caniatáu ymdrin yn gyflymach â chwynion, gan ddiddymu un cam o'r drefn bresennol sydd yn eithaf llafurus a hir wyntog.
- Caniatáu cydlynu cwynion sydd yn cwmpasu mwy nag un adran yn well, a hefyd cydlynu cwynion sy'n cynnwys asiantaethau neu bartneriaid allanol.
- Drwy sefydlu bas-data canolog, cynhwysfawr, bydd modd cymryd trosolwg o'r patrwm cwynion a dysgu gwersi fel sefydliad.
- Rhagwelir y bydd y drefn yn cyd-fynd yn well hefo diwylliant newydd y Cyngor o rymuso staff i wneud penderfyniadau a chyflawni un o ffrydiau gwaith prosiect "Ffordd Gwynedd"

## **2. Y Drefn**

2.1 Diffinnir cwyn fel:

- mynegiad o anfodlonrwydd neu bryder
- naill ar bapur neu ar lafar neu drwy unrhyw ffordd arall o gyfathrebu

- fe'i gwneir gan un neu ragor o'r cyhoedd
- mae ynglŷn â'r ffordd y mae'r Cyngor wedi gweithredu neu heb weithredu
- neu mae ynglŷn â safon y gwasanaeth a ddarparwyd
- ac mae angen ymateb iddi.

Nid cwyn yw:

- cais cychwynol am wasanaeth megis rhoi gwybod am olau stryd diffygiol
- apêl yn erbyn penderfyniad sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol
- ffordd o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol'
- ffordd i grwpiau/mudiadau llobyddiaeth geisio hyrwyddo achos.

Nid yw'r drefn hon yn berthnasol i ddefnyddwyr gwasanaethau cymdeithasol, gan fod trefn statudol ar eu cyfer hwy. Mae ysgolion hefyd yn gweithredu eu trefniadau cwynion eu hunain.

2.2 Mae dau gam i'r drefn newydd, sef:

### **Datrys Anffurfiol**

2.3 Mae'r cam hwn yn cynnig y cyfle i achwynydd gysylltu'n anffurfiol yn y man lle caiff y gwasanaeth ei gyflwyno i geisio datrys cwynion un ai pan fydd y pryder yn codi neu'n fuan iawn wedyn. Y syniad creiddiol yma yw bod ymdrin â chwynion yn rhan annatod o ddarparu gwasanaeth ac anogir staff i ystyried bob tro os gellir datrys y gŵyn 'yn y fan a'r lle'.

2.4 Nod y drefn yw darparu system sy'n syml, yn hyblyg ac yn rhoi pwyslais ar gael y canlyniad mwyaf priodol i unigolion a gwasanaethau. Mae'r trefniadau yn caniatáu i'r Cyngor ddelio mewn ffordd lawer mwy rhagweithiol â phryderon drwy ganolbwyntio ar anghenion pobl, sef datrys y broblem ac nid ar y broses gwyno ei hun

### **Ymchwiliad ffurfiol.**

2.5 Os nad yw'n bosib datrys y gŵyn yn anffurfiol gall yr achwynydd ei chyfeirio am ymchwiliad ffurfiol. "*Ymchwilio unwaith, ymchwilio'n dda*" yw egwyddor y cam hwn o'r broses. Mae'r pwyslais yn cael ei roi ar un ymchwiliad i ddelio'n drylwyr â'r pryderon a godwyd. Fel rheol cynhelir ymchwiliad gan swyddog o fewn yr adran sydd ar lefel ddigon uchel, ac sy'n annibynnol o ffynhonnell y gŵyn. O bryd i'w gilydd ni fydd hyn yn briodol ac ymchwilir i'r gwyn gan swyddog sy'n annibynnol o'r adran dan sylw. Yn wahanol i ddatrysiadau anffurfiol fe gofnodir pob cwyn ffurfiol yn ganolog.

2.6 Gall achwynydd fynd â'r gŵyn at yr Ombudsmon os yw'n anfodlon gydag ymateb ffurfiol y Cyngor.

2.7 Fel rhan o'r drefn newydd, sefydlwyd Tîm Cydlynu Cwynion. Mae'r tîm yn cynnwys Swyddog Gwella Gwasanaeth, a leolir yn yr Adran Cefnogaeth Gorfforaethol ac sydd yn gyfrwng i eirioli er mwyn sicrhau ateb i achwynwyr ac i sicrhau ein bod yn dysgu'n briodol

o'r cwynion a geir. Mae ganddi'r cyfrifoldeb dros gydlynu ymateb i bob cwyn na chaiff ei datrys ar y cam anffurfiol, derbyn cwynion dros y ffôn a thrwy wefan y Cyngor a rhoi cymorth i achwynwyr a gwasanaethau. Hefyd yn y tîm mae ac Uwch Gyfreithiwr yn yr Uned Gyfreithiol, sy'n gyfrifol am benderfynu ar ymchwiliadau yn yr achosion mwyaf cymhleth a rhoi cefnogaeth arbenigol i'r Swyddog Gwella Gwasanaeth..

2.8 Y Swyddog Monitro sydd yn gyfrifol am y Drefn Gwynion a sicrhau ei bod yn cael ei gweithredu'n briodol.

2.9 Mae pwyntiau cyswllt hefyd wedi eu sefydlu ymhob adran a chyfeirir cwynion gan Galw Gwynedd a'r Swyddog Gwella Gwasanaeth atynt er mwyn eu cyfeirio at y swyddogion priodol am sylw.

### 3. Dysgu Gwersi

3.1 Un o'r prif resymau dros gyflwyno'r drefn newydd oedd i alluogi'r Cyngor i ddefnyddio gwybodaeth am gwynion i wella'r ffordd y mae yn cyflwyno gwasanaethau ac i wneud hynny'n fwy effeithiol. Drwy sefydlu bas-data canolog, cynhwysfawr, mae modd cymryd trosolwg o'r patrwm cwynion a dysgu gwersi fel sefydliad.

3.2 Cyflwynir adroddiadau trosolwg i'r Tîm Rheoli Corfforaethol a'r Aelod Cabinet er mwyn sicrhau gwelliant parhaus.

3.3 Yn ogystal â hyn, sefydlwyd trefn sy'n golygu y bydd y Swyddog Gwella Gwasanaeth yn darparu Ffurflen Gwella Gwasanaeth i adran os yw o'r farn fod ymchwiliad i gŵyn wedi adnabod lle i wella gweithdrefnau er mwyn darparu gwell gwasanaeth. Bydd hi hefyd yn monitro cynnydd i sicrhau bod y camau'n cael eu gweithredu.

3.4 **Adolygiad o'r broses** - Mae cyfarfodydd adolygu ar y gweill efo'r gwasanaethau i weld a ydynt angen cymorth neu hyfforddiant parthed unrhyw agwedd o ddelio a chwynion, ac i dderbyn adborth ynglŷn ag effeithlonrwydd ac effeithiolrwydd y broses.

3.5 **Codi Ymwybyddiaeth** - Yn dilyn sylwadau a dderbyniwyd gan y Swyddog Gwella Gwasanaethau, rydym yn edrych ar ffyrdd o hybu'r drefn gwynion ymhellach i'r cyhoedd drwy, er enghraifft, safle we'r Cyngor, llenyddiaeth addas a neges yn Newyddion Gwynedd.

Er mwyn sicrhau gwell ymwybyddiaeth o'r drefn ymysg staff y Cyngor rydym yn y broses o greu a chytuno tudalennau addas ar fewnwyd y Cyngor. Yn ogystal ag egluro'r drefn, bwriedir rhannu ymarferion da a dathlu llwyddiannau ar y tudalennau hyn gan gynnwys astudiaethau achos.

Mae gwaith ar y gweill i Bwyntiau Cyswllt Cwynion Adrannol ymweld â Galw Gwynedd i eistedd fewn ar alwadau ffôn. Drwy hyn byddant yn gweld sut mae Galw Gwynedd yn gweithio a chael cyfle i drafod gwelliannau i'w gwasanaethau yng ngoleuni profiadau'r staff yn Galw Gwynedd.

#### 4. Perfformiad

4.1 Cofnodir pob cwyn ffurfiol yn ganolog ac isod ceir y ffigyrau ar gyfer y **niferoedd** o ymchwiliadau ffurfiol i gwynion yn ystod y flwyddyn.

##### Ymchwiliadau Ffurfiol 2015/16

Chwarter 1	28
Chwarter 2	22
Chwarter 3	15
Chwarter 4	16

**Cyfanswm 81**

##### Datrysiadau Anffurfiol 2015/16

Anogir achwynwyr i gysylltu'n uniongyrchol gyda'r darparwr gwasanaeth yn y gyntaf i geisio cael datrysiad anffurfiol. Nid oes rhaid cofnodi pob cwyn neu broblem sy'n cael ei datrys yn anffurfiol, ac ni fyddai'n ymarferol gwneud hynny heb greu system adrodd benodol. Ni ellir felly adrodd yn gynhwysfawr ar y niferoedd. Serch hynny, bydd y Swyddog Gwella Gwasanaeth yn cofnodi'r rhai anfonir ati hi yn y lle cyntaf yn hytrach nag at y gwasanaethau a dyma'r ffigyrau a geir isod.

Chwarter 1	42
Chwarter 2	34
Chwarter 3	33
Chwarter 4	25

**Cyfanswm = 134**

4.2 Gellir dadansoddi'r nifer o gwynion ffurfiol fesul gwasanaeth fel a ganlyn:

Gwasanaeth	Nifer y Cwynion ffurfiol
Cynllunio	9
Priffyrdd	6
Gwastraff	12
Bwrdeistrefol	1
Hamdden	4
Democratiaeth	0

Gwasanaethau Cymdeithasol ( <i>tu allan i'r drefn statudol gwasanaethau cymdeithasol</i> )	1
Ymgynghoriaeth	4
Refeniw	2
Tai	4
Parcio	7
Trafnidiaeth	4
Eiddo	2
Trwyddedu	5
Etholiadau	0
Addysg	2
Budd-daliadau	2
Archwilio	0
Cefnffyrdd	2
Gwarchod y Cyhoedd	5
Datblygu'r Economi	0
Cofrestru	3
Cyswllt Cwsmer	1
Iaith	1
Incwm	1
Cyfreithiol	1
Morwrol	2
Cefnogaeth Gorfforaethol	0

4.3 Dylid nodi nad yw'r nifer o gwynion y mae gwasanaeth yn ei dderbyn yn angenrheidiol yn arwydd o safon y gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu, ac na ellir ystyried y canlyniadau hyn ar ben eu hunain. Mae natur y gwasanaethau a ddarperir yn dylanwadu'n drwm ar y canlyniadau. Ymysg y ffactorau a all gael effaith ar y ffigyrau yw'r nifer o gysylltiadau uniongyrchol a geir gyda chwsmeriaid, proffil cyhoeddus y gwasanaeth neu os oes gan unigolyn ffyrdd ffurfiol eraill i unioni cam neu gyflwyno apêl. Fel sylw cyffredinol i osod cyd-destun rhaid dwyn mewn cof y nifer o gysylltiadau darparu gwasanaeth sydd rhwng y Gwasanaethau'r Cyngor a'r cyhoedd yn ddyddiol o'u cymharu â nifer cwynion.

4.4 Mae gwaith yn mynd rhagddo serch hynny, i ddatblygu ffyrdd o ddadansoddi ymhellach natur y cwynion a dderbynnir er mwyn cael gwybodaeth fwy ystyrlon ynglŷn â safon y gwasanaeth a ddarperir i'r cyhoedd.

4.5 O dan y drefn newydd gellir monitro **amseroedd ymchwilio ac ymateb** i gwynion ffurfiol. Y targed i ymateb yn ffurfiol yw 20 diwrnod gwaith. Os na fydd hyn yn ymarferol, e.e. os yw'n gŵyn yn arbennig o gymhleth, eglurir y sefyllfa wrth yr achwynydd.

	<b>Dan 20 diwrnod</b>	<b>Dros 20 diwrnod</b>
Chwarter 1	21	7
Chwarter 2	18	4
Chwarter 3	12	3
Chwarter 4	14	2
<b>Cyfanswm</b>	<b>65</b>	<b>16</b>

4.6 Gwelir felly bod 80% o ymchwiliadau wedi eu cwblhau o fewn yr amser targed dros y flwyddyn. Er ei bod yn rhy gynnar i ddod i farn bendant, mae'r tuedd cyffredinol a welir uchod yn awgrymu bod y perfformiad o safbwynt ymateb yn brydlon yn gwella.

## 5. Achosion Ombwdsmon

5.1 Gall achwynydd gyfeirio'r gŵyn at yr Ombwdsmon os nad yw'n fodlon gydag ymateb ffurfiol y cyngor. Ceir crynodeb o'r ystadegau o adroddiadau blynyddol yr Ombwdsmon isod:

	<b>2015/16</b>	<b>2014/15</b>
<b>Dim Ymchwiliad</b>	<b>23</b>	<b>24</b>
<b>Setliadau</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>Adroddiadau</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Cyfanswm achosion a gaewyd</b>	<b>29</b>	<b>33</b>

## 6. Cynlluniau Gwella Gwasanaeth

6.1 I gynorthwyo'r cyngor i ddysgu o gwynion sefydlwyd trefn lle bydd y Swyddog Gwella Gwasanaeth yn darparu Ffurflen Gwella Gwasanaeth i adran os yw o'r farn fod ymchwiliad i gŵyn wedi adnabod lle i wella gweithdrefnau er mwyn darparu gwell gwasanaeth. Bydd hi hefyd yn monitro cynnydd i sicrhau bod y camau'n cael eu gweithredu.

6.2 Dyma enghreifftiau o'r Cynlluniau a weithredwyd:

Maes	Crynodeb o'r Gŵyn	Gwelliant i'r Gwasanaeth
Cynllunio a Galw Gwynedd	Anhapus gyda'r drefn lle mae'n rhaid darparu gwybodaeth i Galw Gwynedd yn hytrach na medru cysylltu â'r Gwasanaeth Cynllunio.	Adolygiad o'r drefn yn cael ei gynnal yn sgil sawl cwyn am y drefn hon
Priffyrdd	Achwynydd yn teimlo nad oedd yn cael gwybod beth oedd yn digwydd gyda'i chwyn	Sefydlu gwell trefniadau ar gyfer diweddarau cwsmeriaid.
Gwastraff	Wrth ymchwilio i gŵyn am ddiffyg casglu biniau darganfuwyd bod yr unigolyn wedi cwyno sawl gwaith am yr un broblem.	Sefydlu trefn ar y system gyfrifiadurol rheoli cyswllt cwsmeriaid, i adnabod pan fydd unigolyn wedi cwyno sawl gwaith am yr un mater.
Cofrestru (Priodasau)	Dogfennaeth anghyflawn ac anghywir wedi ei gynnwys mewn pecyn seremonïau i gwpwl.	Adolygiad gan swyddog annibynnol o'r gwasanaeth o'r holl ddogfennaeth seremonïau.  Diwygiwyd y drefn goruchwyliaeth o fewn y gwasanaeth i sicrhau ansawdd ac adnabod gofynion hyfforddiant.
Cofrestru (Priodasau)	Methwyd cael mynediad i safle priodas.	Adolygu rhestrau cysylltiadau argyfwng. Sefydlu trefn newydd o gadarnhau trefniadau ymlaen llaw gyda pherchnogion adeiladau. Trefnu hyfforddiant priodol.

Incwm	Rhybudd terfynol wedi ei anfon er bod yr unigolyn wedi talu'r anfoneb.	Sefydlu trefniant i wirio'r sefyllfa cyn anfon rhybudd o'r fath ac o dderbyn cadarnhad wrth wasanaethau eraill am daliadau sydd wedi eu derbyn.
Gwarchod y Cyhoedd	Unigolyn yn methu talu am drwydded drwy 'chip and pin' yn Siop Gwynedd.	Roedd y broses o drefnu i ganiatáu taliad o'r fath eisoes wedi cychwyn ond ffurfiolwyd hyn drwy gynllun gwella gwasanaeth.
Gwarchod y Cyhoedd	Unigolyn yn parhau i dderbyn biliau busnes arall ynghyd â rhai ei hun er hysbysu'r gwasanaeth.	Y sefyllfa benodol wedi ei chywiro a chryfhau trefniadau i sicrhau nad yw'n sefyllfa sy'n codi eto.
Hamdden	Unigolion wedi cwyno nad oeddynt wedi cael gwybod am newidiadau yn y drefn ar gyfer talu am wersi nofio a gymnasteg.	Diwygiwyd geiriad y llythyrau safonol a anfonir. Rhoddwyd ad-daliad i'r cwsmeriaid a effeithiwyd gan y diffygion yn y cyfathrebu gwreiddiol.

## **7. Cyngor ac Arweiniad**

7.1 Mae gwaith wedi ei wneud ar gyflwyno'r drefn gan gynnig arweiniad a chyngor i adrannau. Hyd yn hyn, yn ogystal â'r cyngor a roddir ar achosion unigol, mae'r canlynol wedi ei gyflawni:

- Ymwelodd y Tîm Cydlyn Cwynion â phob tîm rheoli adrannol i gyflwyno'r drefn newydd
- Cynhaliwyd cyfarfod o bwyntiau cyswllt adrannol.
- Rhoddwyd cyflwyniad i'r Grŵp Uwch Reolwyr
- Cynhyrchwyd canllawiau ac arweiniad i staff - taflen ar ymarfer da wrth ymdrin ag achwynwyr, templedi ymateb enghreifftiol, arweiniad ar safon ymatebion

7.2 Bydd y gwaith yma'n parhau ac mae'r gweithgareddau canlynol eisoes ar y gweill:

- Cynnal cyfarfodydd gydag adrannau i gasglu adborth am weithrediad y drefn er mwyn ei gwella
- Adnabod lle mae angen datblygu sgiliau gofal cwsmer a threfnu hyfforddiant priodol
- Codi ymwybyddiaeth o'r drefn a'i hybu ymysg staff drwy ddefnyddio mewnrwyd y Cyngor
- Codi ymwybyddiaeth y cyhoedd o'r drefn drwy'r Safle We a Newyddion Gwynedd



## 8. Adborth gan achwynwyr

8.1 Yn ogystal â derbyn sylwadau gan achwynwyr am safon y gwasanaeth a dderbyniwyd neu'r ffordd a ddeliwyd â'u cwynion, bydd y Swyddog Gwella Gwasanaeth hefyd yn cysylltu â sampl o achwynwyr i'w holi am eu profiad o ddefnyddio'r drefn.

8.2 Dyma enghreifftiau o'r ymatebion a gafwyd:

*"Mae'n bleser cael adrodd bod fy mhrofiad cyfan o ddod â'r broblem i sylw Cyngor Gwynedd a'r holl gamau dilynol wedi bod yn wych. Mae'r wefan newydd yn bleser i'w defnyddio; roedd yr ymateb yn gyflym, yn uniongyrchol ac yn gwrtais; cymerwyd camau yn gyflym, ac roedd y canlyniad terfynol yn rhesymegol ac yn rhesymol"* (Gwasanaeth Gwastraff)

*"Diolch am y diweddariad a'r newyddion positif – hyderaf y croesawir y newyddion...bod y Cyngor yn barod i ymdrin â'r mater hwn"*

*"Diolch yn fawr am sortio'r mater mor gyflym"* (Gwastraff)

*"Diolch am eich ymateb fore heddiw, rwyf wedi fy syfrdanu wrth weld pa mor gyflym yr ydych wedi ymchwilio i'r mater hwn."* (Swyddog Gwella Gwasanaeth, Gwasanaeth Gwastraff)

Yr achwynydd yn gwerthfawrogi galwad ffôn gan y swyddog a'i lythyr yn cadarnhau'r sgwrs. Yn llawer hapusach gyda'r sefyllfa ac am ddiolch i'r swyddog. (Tai)

Achwynydd yn ffonio i ddiolch am gysylltu ag ef ac ymdrin â'r mater mor sydyn a phroffesiynol (Safonau Masnachol, Swyddog gwella Gwasanaeth)

*"Diolch i'r adran goleuo stryd am gynnal gwasanaeth mor dda. "* (Bwrdeistrefol)

*"Diolch yn fawr am eich ymateb cyflym ac am ystyried fy nghwyn mewn ffordd mor sympathetig...Diolch i chi am gymryd diddordeb"* (Bwrdeistrefol)

*"Longyfarchiadau i bawb gymerodd y drafferth i ateb mor brydlon i'm cwyn...buaswn yn ddiolchgar petai chwi yn medru anfon fy niolchiadau am yr ymatebiad ac am gynnwys yr atebion gan bawb.."* (Hamdden)

## **9. Casgliadau**

9.1 Bu 2015/16 yn flwyddyn o sefydlu'r drefn newydd, gan barhau i'w datblygu wrth sicrhau ar yr un pryd bod cwynion unigol yn cael y sylw priodol.

9.2 Gan nad oedd trefn gofnodi gorfforaethol yn bodoli o dan y drefn gwynion flaenorol ni ellir edrych ar ffigyrau cymharol. Ni ellir 'chwaith dynnu gormod o gasgliadau o ffigyrau un flwyddyn yn unig. Serch hynny, gellir gweld wrth yr ystadegau chwarterol bod nifer y cwynion ffurfiol wedi bod yn lleihau. Mae'n debygol bod y pwyslais ar ymdrin â chwynion yn unol ag egwyddor y drefn o geisio datrysiaid anffurfiol wedi cyfrannu at hyn. Hefyd ni ellir diystyru'r gwaith dyddiol sydd yn cael ei wneud gan y Tîm i hyrwyddo datrys cwynion fel rhan bwysig o ddarparu gwasanaeth o ansawdd i'r dinesydd a chreu diwylliant sydd yn cynnal hyn.

9.3 Mae'r patrwm o amser ymateb hefyd yn galonogol rydym yn bendant o'r farn bod dyfodiad y Swyddog Gwella Gwasanaeth wedi cyfrannu'n helaeth at hyn. Nid oedd y swyddogaeth yma yn bodoli yn flaenorol. Mae'r ffaith bod swyddog penodol mewn lle sy'n sicrhau bod adrannau yn ymateb yn brydlon i gwynion, sy'n medru cynghori aelodau o'r cyhoedd a swyddogion ar weithrediad y drefn, ac adnabod cyfleoedd i ddatrys cwynion yn brydlon ac anffurfiol wedi profi'n fuddiol. Gwelwyd hefyd leihau'r amser a gymerir i ddarparu gwybodaeth i'r Ombwdsmon a'r gallu i ddarparu gwybodaeth fwy cyflawn mewn ymateb i ymholiadau gan ei swyddogion.

9.4 Bydd y gwaith o gynnig arweiniad a chymorth i wasanaethau yn parhau, gyda'r pwyslais ar sicrhau diwylliant lle bydd staff yn cael eu grymuso i ddatrys cwynion a chymryd cyfrifoldeb amdanynt.

9.5 Byddwn hefyd yn parhau gyda'r gwaith o ddatblygu dulliau o gasglu a dadansoddi gwybodaeth i alluogi'r cyngor i ddysgu gwersi wrth gwynion, gan gynnwys yr arfer da a adnabyddir o fewn y cyngor, er mwyn sicrhau gwelliant parhaus yn y modd y caiff gwasanaethau eu cynllunio a'u darparu.