

## CYNGOR GWYNEDD – Adroddiad i Gabinet Cyngor Gwynedd

<b>Teitl yr eitem:</b>	Adroddiad Blynyddol Cwynion a Gwella Gwasanaeth 2023/24
<b>Aelod Cabinet:</b>	Cynghorydd Menna Trenholme
<b>Swyddog perthnasol:</b>	Ian Jones, Pennaeth Adran Cefnogaeth Gorfforaethol
<b>Dyddiad y cyfarfod:</b>	14 Mai 2024

### 1. Penderfyniad a Geisir

Gofynnir i'r Cabinet gymeradwyo'r adroddiad a chynnig unrhyw sylwadau neu awgrymiadau perthnasol am berfformiad y Cyngor o ran ymdrin â chwynion yn briodol ac yn amserol.

### 2. Y rheswm pam fod angen i'r Cabinet wneud y penderfyniad

Pwrpas yr adroddiad yw rhoi trosolwg o berfformiad y Cyngor yng nghyswllt ymdrin â chwynion a gwella gwasanaethau gan amlygu llwyddiannau, sialensiau a datblygiadau. Hynny er mwyn sicrhau bod y Cabinet yn fodlon gyda'r perfformiad dros y cyfnodau dan sylw.

Cyflwynir dadansoddiad o ddata meintiol ac ansoddol, sy'n fesur o berfformiad y Cyngor yn y cyd-destun hwn am y cyfnod 1 Ebrill 2023 – 31 Mawrth, 2024 ynghyd â gwybodaeth gymharol am y blynyddoedd blaenorol.

### 3. Cyflwyniad a Rhesymeg

#### 3.1 Cefndir

Cyflwynwyd "Trefn Cwynion a Gwella Gwasanaeth" y Cyngor yn 2015, wedi ei llunio dan oruchwyliaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'n cyd-fynd â chanllawiau Llywodraeth Cymru, ac felly'n gyson gyda threfniadau cwynion cyrff cyhoeddus eraill.

Mabwysiadwyd y drefn gan y Cabinet gyda'r amcan o ddod â buddiant penodol i'r dinesydd drwy ganolbwyntio ar y datrysiad yn hytrach na'r broses yn ogystal a chaniatáu i swyddogion ymdrin yn gyflymach â chwynion.

Symudwyd perchnogaeth ymateb i gwynion i'r Adrannau unigol, ond gyda swyddogaeth cydgordio a chynnig arweiniad yn parhau dan arweiniad y Swyddog Monitro a gyda chymorth y Swyddog Gwella Gwasanaethau.

Diweddarwyd y Polisi Pryderon a Chwynion ar 1 Ebrill 2021, a throsglwyddwyd y cyfrifoldeb am weithredu'r drefn Cwynion a Gwella Gwasanaeth i'r Adran Cefnogaeth Gorfforaethol dan ofal y Swyddog Gwella Gwasanaeth o fewn y tîm Dysgu a Datblygu'r Sefydliad.

Dylid nodi nad yw'r drefn hon yn berthnasol i ddefnyddwyr Gwasanaethau Cymdeithasol, gan fod trefn statudol ar wahân ar eu cyfer hwy. Mae'r ysgolion hefyd yn gweithredu eu trefniadau cwynion eu hunain.

### **3.2 Ymateb i Gwynion - Eglurhad o'r termau a ddefnyddir**

#### **3.2.1 Datrys Cwyn Anffurfiol**

Achwynydd yn cysylltu'n anffurfiol gyda'r Swyddog Gwella Gwasanaeth neu'r Gwasanaeth perthnasol i ddatrys y pryder.

#### **3.2.2 Ymchwiliad i Gwyn Ffurfiol**

Achwynydd yn cyflwyno cwyn ffurfiol drwy'r drefn gwynion. Cynhelir ymchwiliad gan swyddog o fewn yr Adran berthnasol, sydd ar lefel ddigon uchel ac sy'n annibynnol o ffynhonnell y gwyn.

#### **3.2.3 Cwyn i'r Ombwdsmon**

Gall achwynydd fynd â'r gwyn at yr Ombwdsmon os yw'n anfodlon gydag ymateb ffurfiol y Cyngor.

Wedi edrych ar y gwyn, gall yr Ombwdsmon benderfynu ar un o'r canlynol:

- *Dim Ymchwiliad* – ble mae'r Ombwdsmon yn fodlon gyda'r ffordd y mae'r awdurdod wedi ymdrin â'r mater, ac yn teimlo nad oes angen ymchwilio ymhellach. Gall hefyd fod yn fater sydd tu hwnt i'r awdurdodaeth.
- *Cynamserol* - os yw'r Ombwdsmon o'r farn nad yw'r awdurdod wedi cael cyfle i ystyried y mater.
- *Cynnal ymchwiliad pellach* - ble mae'r Ombwdsmon yn teimlo bod angen ymchwilio ymhellach, i asesu sut mae'r awdurdod wedi ymdrin â'r mater.
- *Setliad* – ble mae cytundeb gyda'r achwynydd, ac maent yn derbyn y datrysiad

## **4. Amllder yr Adroddiad**

Oherwydd amgylchiadau unigryw y blynyddoedd diwethaf, mae'r cyfnod o adrodd i'r Cabinet wedi amrywio rhwng 6 mis a 12 mis. Mae'r Polisi Pryderon a Chwynion yn nodi cyflwyno i'r Cabinet ddwy waith y flwyddyn a dyma yw'r bwriad i'r dyfodol. Cyflwynwyd Adroddiad Blynyddol 2022/23 fis Hydref 2023 wedi i ni dderbyn Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon.

Mae data 'byw' ar gael i Benaethiaid Adran, Tîm Uwch Arweinyddiaeth a'r Cabinet unrhyw adeg ar ofyn.

Mae'r adroddiad yma'n crynhoi'r datblygiadau ar gyfer y cyfnod 01/04/2023 – 31/03/2024, gan ganolbwyntio ar Gwynion Ffurfiol Dilys yn ogystal a chwynion a gyflwynwyd i'r Ombwdsmon.

Nodir isod y ffigurau hyd yma am eleni -

- 89 Cwyn Ffurfiol Dilys rhwng 01/04/23 a 31/03/24
- 34 Cwyn Ombwdsmon rhwng 01/04/23 a 31/03/24  
(17 Dim Ymchwiliad; 12 Dim Ymchwiliad – Cynamserol; 5 Setliad)

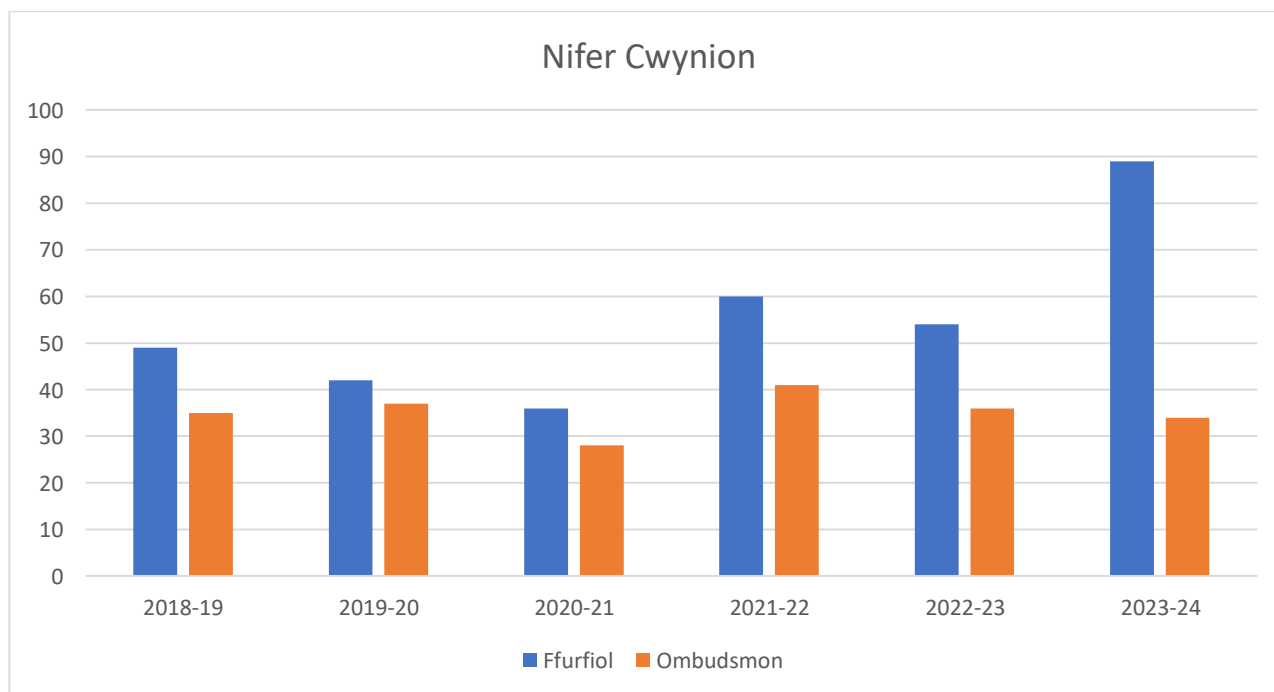
## 5. Data Meintiol

### 5.1 Nifer Cwynion: Sefyllfa Bresennol

Math o Gwynion	Nifer 2022/23 (01/04/2022 - 31/03/2023)	Nifer 2023/24 (01/04/2023 - 31/03/2024)
Cwynion Ffurfiol (Dilys)	54	89
Cwynion at yr Ombwdsmon	36 25 Dim Ymchwiliad 7 Cynamserol 0 Heb gael ateb 4 Setliad 0 Ymholiad 0 Ymchwiliad wedi cau 0 Adroddiad 0 Cwyn wedi ei dynnu nol	34 17 Dim Ymchwiliad 12 Cynamserol 0 Heb gael ateb 5 Setliad 0 Ymholiad 0 Ymchwiliad wedi cau 0 Adroddiad 0 Cwyn wedi ei dynnu nol

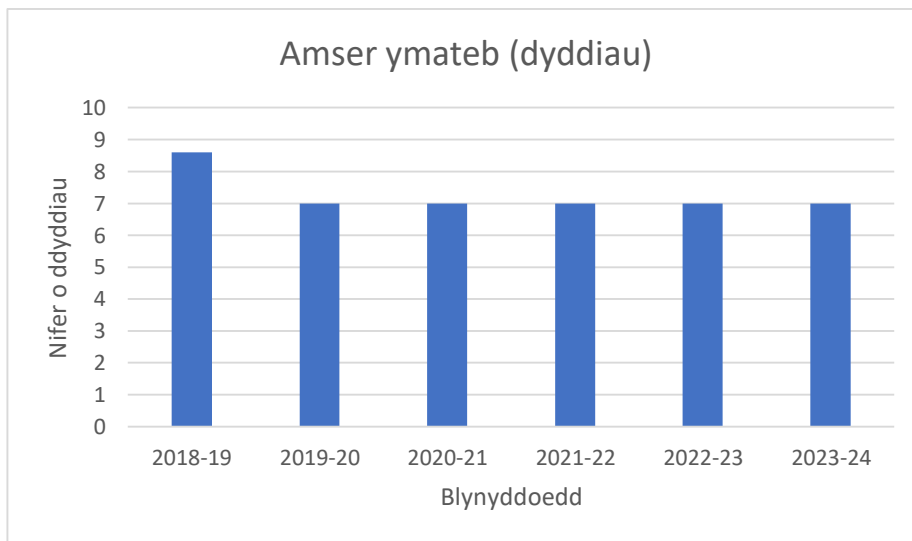
### 5.2 Nifer Cwynion: Sefyllfa Dros Gyfnod ers 2018-19

Math o Gwynion	Nifer 2018-19	Nifer 2019-20	Nifer 2020-21	Nifer 2021-22	Nifer 2022-23	Nifer 2023-24
Cwynion Ffurfiol Dilys	49	42	36	60	54	89
Cwynion at yr Ombwdsmon	35	37	28	41	36	34



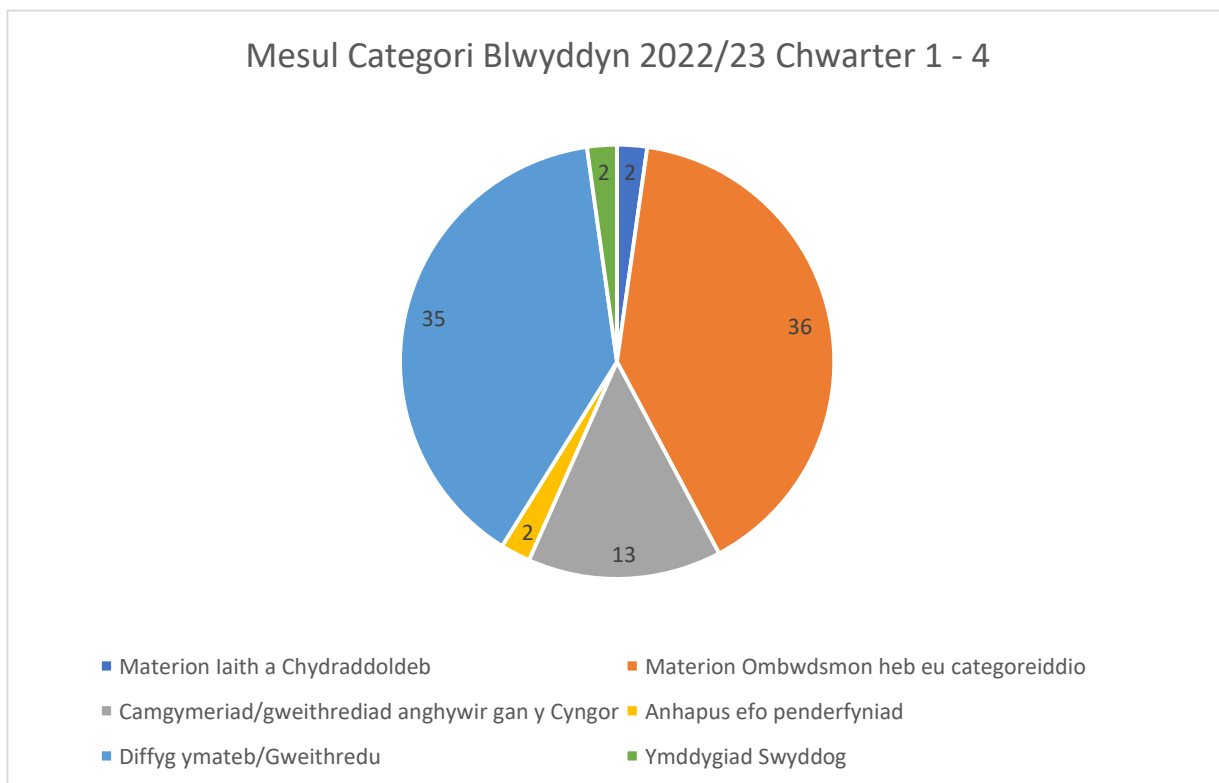
### 5.3 Amser Ymateb Dros Gyfnod ers 2018-19

2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
8.6 <i>diwrnod</i>	7 <i>diwrnod</i>	7 <i>diwrnod</i>	7 <i>diwrnod</i>	7 <i>diwrnod</i>	7 <i>diwrnod</i>



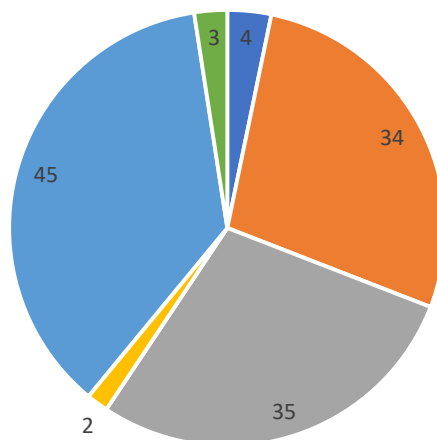
## 6. Dadansoddiad o'r Cwynion

### Mesul Categori Blwyddyn 2022/23 Chwarter 1 – 4



## Mesul Categori Blwyddyn 2023/24 Chwarter 1 – 4

Mesul Categori Blwyddyn 2023/24 Chwarter 1 - 4



### Dadansoddiad fesul Adran – Gweler Atodiad 1

Gellir darparu gwybodaeth fanwl am Gwynion penodol pe dymunir.

#### 7. Prif Negeseuon

- Gwelwyd fod y nifer o Gwynion Ffurfiol wedi cynyddu eleni a mae'r nifer o gwynion sydd wedi mynd at yr Ombwdsmon wedi gostwng ychydig.
- Mae'r patrwm / tueddiad dros gyfnod hirach yn dangos bod nifer Cwynion Ffurfiol wedi gostwng yn raddol o 2018/19 tan 2021/22 pan fu cynnydd sylweddol.
- Amser ymateb wedi aros yn gyson ar 7 diwrnod (8.6 diwrnod yn 2018/19).
- Gwelwyd newid mewn diwylliant gyda Gwasanaethau ar y cyfan yn derbyn cwynion mewn ffordd fwy positif ac adeiladol er mwyn dysgu ohonynt, gyda'r amser ymateb yn gostwng.

## 8 Camau Nesaf

Ein bwriad yw parhau i weithio gyda timau rheoli adrannol a swyddogion o fewn y Gwasanaethau i sicrhau dealltwriaeth o'r drefn Gwynion a chael ymrwymiad i'w gweithredu. Yn sgil hyn, gobeithiwn leihau'r amser ymateb i Gwynion, a pharhau i Wella Gwasanaeth.

Ar hyn o bryd mae Siarter Cwsmer newydd yn cael ei datblygu. Pan fydd y siarter newydd yn ei lle mi fydd canllawiau wedi eu paratoi i staff fydd yn cynnwys gwybodaeth am gyfnodau ymateb gwahanol:- ymateb i Aelodau, ymateb i Ohebiaeth Cyffredinol, ac ymateb i Gwynion. Y gobaith yw y bydd hyn yn arbed nifer o gwynion am Ddiffyg Ymateb/Gweithredu i'r dyfodol, gan y bydd y staff wedi cael eu arfogi efo'r wybodaeth sydd eu angen arnynt i gadw at y gofynion ymateb.

Mae'r Wal Lwyddiannau yn dal i dyfu, a da iawn ydi gweld fod nifer helaeth o Ddiolchiadau/Canmoliaethau wedi'u derbyn gan y cyhoedd 1242 ers iddi gae ei sefydlu yn 2015 Mae gweld gwerthfawrogiad y cyhoedd yn gymorth mawr i godi morâl staff, yn enwedig y rhai sydd ar y rheng flaen.

## 10 Sylwadau y Swyddogion Statudol

### Y Prif Swyddog Cyllid:

Dim i'w ychwanegu i'r adroddiad o safbwynt priodoldeb ariannol.

### Y Swyddog Monitro:

Mae'n rhan o'r drefn gwynion fod y Cabinet yn derbyn adroddiad ar drefniadau cwynion y Cyngor o safbwynt cynnal gwasanaethau o ansawdd. Nodaf y bydd y Pwyllgor Lywodraethu ac Archwilio yn ystyried effeithlonrwydd y trefniadau yn unol a'u dyletswydd newydd.

## Rhestr Atodiadau

Atodiad 1 Tabl Cwynion