

CYNGOR GWYNEDD – Adroddiad i Gabinet Cyngor Gwynedd



Teitl yr eitem:	Adroddiad Blynyddol Cwynion a Gwella Gwasanaeth 2024/25
Aelod Cabinet:	Cynghorydd Llio Elenid Owen
Swyddog perthnasol:	Ian Jones, Pennaeth Gwasanaethau Corfforaethol
Dyddiad y cyfarfod:	8fed o Orffennaf 2025

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 2024 – 31 Mawrth, 2025 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. Mae'r Swyddogaeth yma bellach wedi symud i'r Tim Cefnogol ers 7fed o Ebrill 2025.

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 Cŵyn Anffurfiol

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

3.2.2 Ymchwiliad i Gŵyn Ffurfiol

Achwynydd yn cyflwyno cŵyn 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 gŵyn.

3.2.3 Cŵyn i'r Ombwdsmon

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

Wedi edrych ar y gŵyn, 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

Cyflwynir yr Adroddiad Blyneddol am 2024/2025 i'r Cabinet. Yn anffodus ni fydd Llythyr Blyneddol yr Ombwdsmon ar gael tan fis Medi 2025, felly nid oedd yn bosib ei gynnwys efo'r Adroddiad Blyneddol yma.

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 01/04/2024 – 31/03/2025, gan ganolbwyntio ar Gwynion Ffurfiol Dilys yn ogystal a chwynion a gyflwynwyd i'r Ombwdsmon.

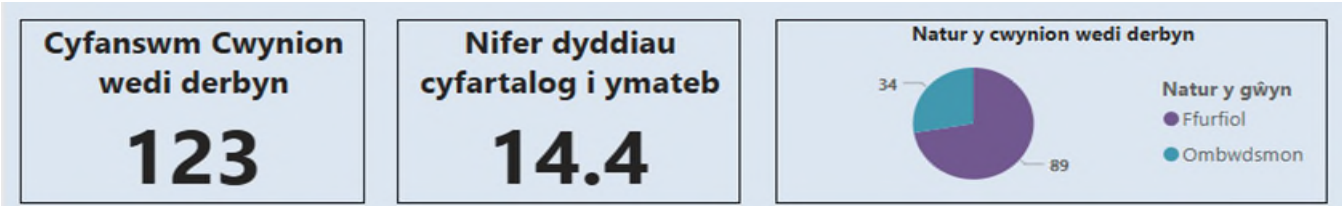
Nodir isod y ffigurau hyd yma eleni -

- 61 Cwyn Ffurfiol Dilys rhwng 01/04/2024 a 31/03/2025
 - 45 Cwyn Ombwdsmon rhwng 01/04/2024 a 31/03/2025
- (29 Dim Ymchwiliad; 11 Dim Ymchwiliad – Cynamserol; 4 – Setliad; 1 - Ymholiad)

5. Data Meintiol

5.1 Nifer Cwynion:

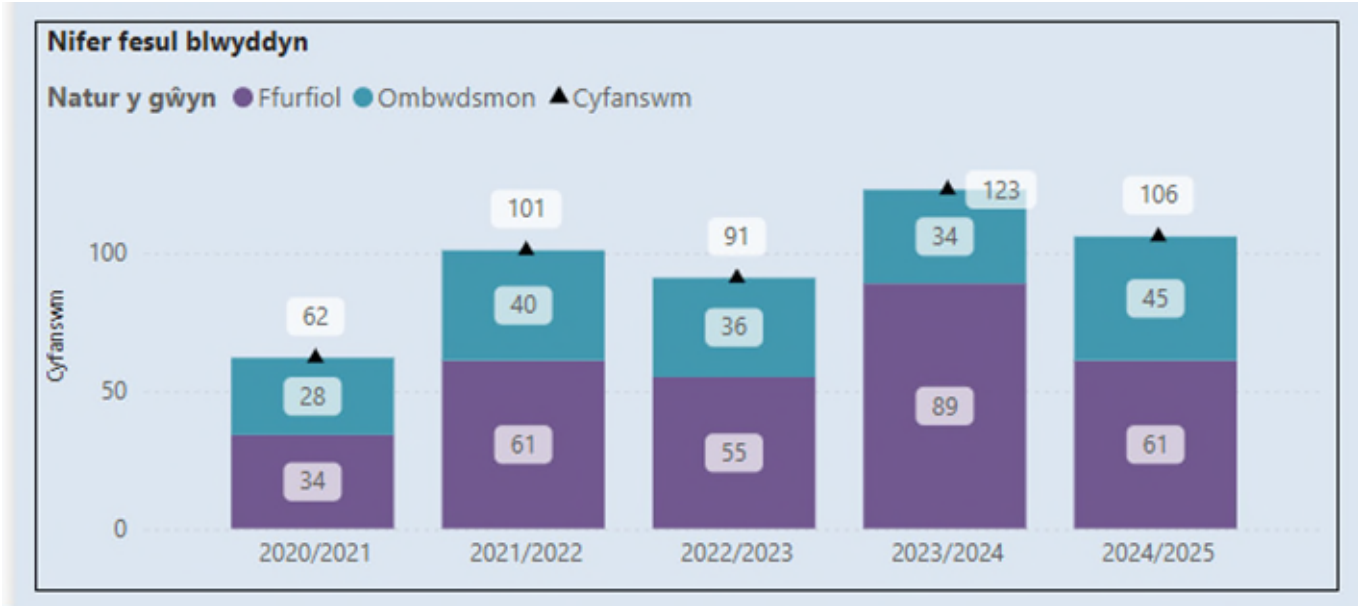
2023/24 Chwarter 1-4



2024/25 Chwarter 1-4



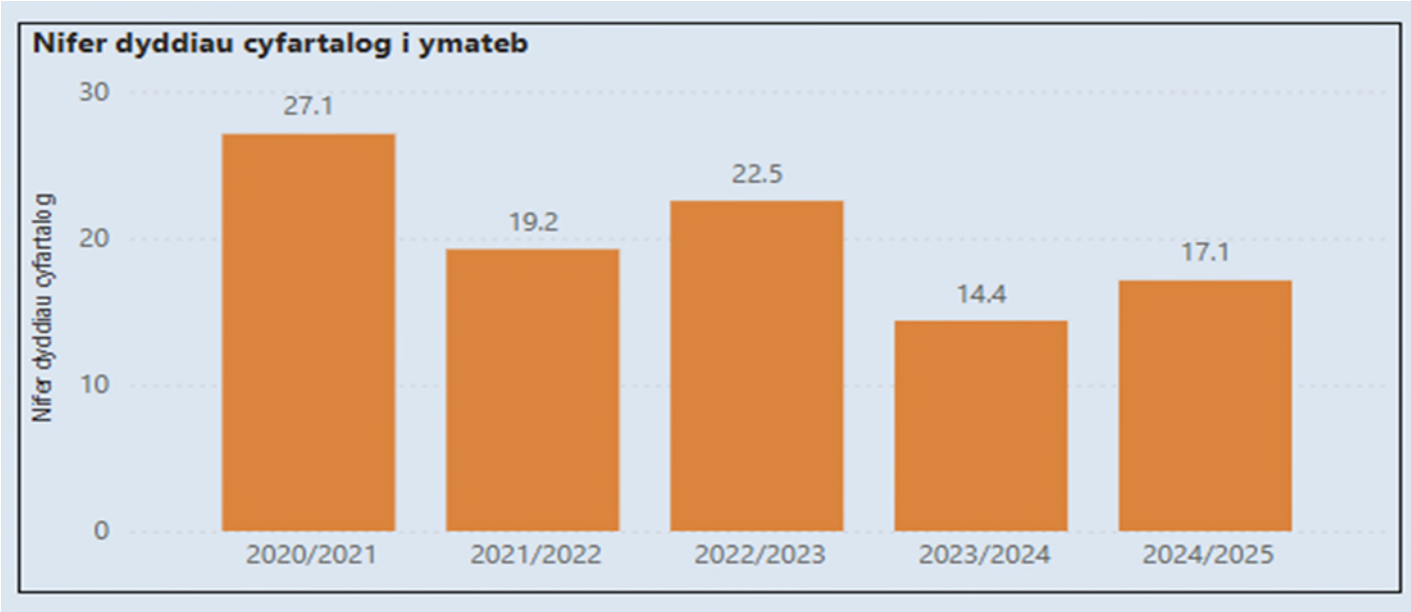
5.2 Nifer Cwynion: Sefyllfa Dros Gyfnod ers 2020-21



Cwynion Ffurfiol Dilys a Chwynion yr Ombwdsmon fesul Adran, a Gwasanaeth.

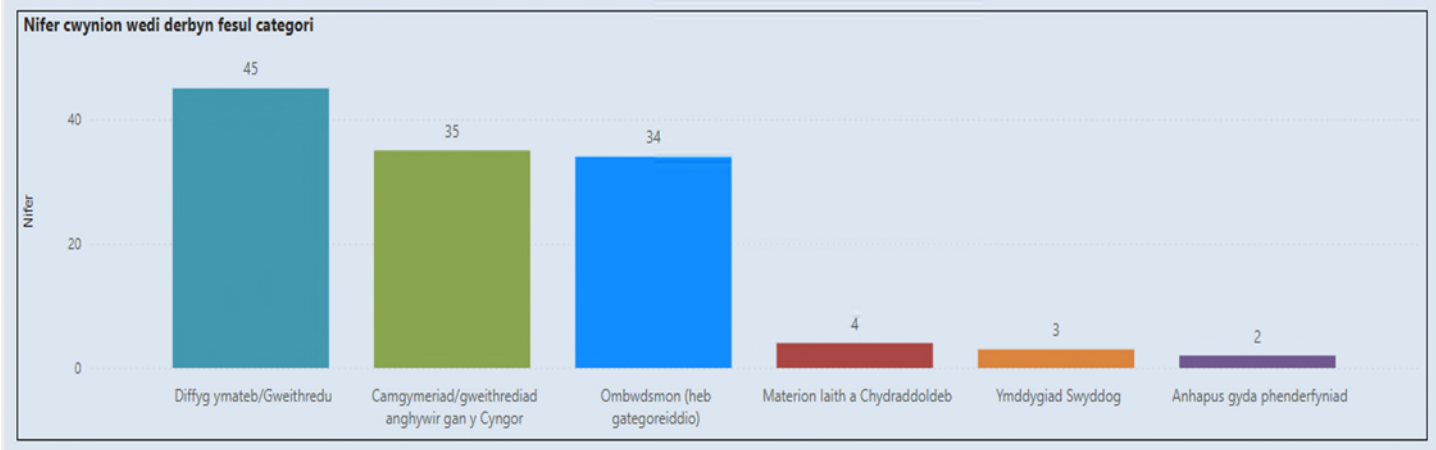
Natur y gŵyn Adran	Ffurfiol		Ombwdsmon		Cyfanswm	
	Nifer	Fel Canran	Nifer	Fel Canran	Nifer	Fel Canran
⊖ Amgylchedd	31	50.8%	14	31.1%	45	42.5%
Cynllunio	16	26.2%	6	13.3%	22	20.8%
Gwastraff	13	21.3%			13	12.3%
GYC			4	8.9%	4	3.8%
Rheolaeth Adeiladu	2	3.3%	1	2.2%	3	2.8%
Trafnidiaeth			2	4.4%	2	1.9%
Llwybrau			1	2.2%	1	0.9%
⊖ Tai ac Eiddo	11	18.0%	6	13.3%	17	16.0%
Tai	10	16.4%	5	11.1%	15	14.2%
Eiddo	1	1.6%	1	2.2%	2	1.9%
⊖ Cyllid	7	11.5%	9	20.0%	16	15.1%
Refeniw	7	11.5%	8	17.8%	15	14.2%
Budd-daliadau			1	2.2%	1	0.9%
⊖ Oedolion, Iechyd a Llesiant	2	3.3%	4	8.9%	6	5.7%
Gwas Cymd	2	3.3%	4	8.9%	6	5.7%
⊖ Prifffyrdd, Peirianeg a YGC	2	3.3%	4	8.9%	6	5.7%
Prifffyrdd	1	1.6%	3	6.7%	4	3.8%
Bwrdeistrefol	1	1.6%			1	0.9%
Pridiannau Tir			1	2.2%	1	0.9%
⊖ Plant a Chefnogi Teuluoedd			5	11.1%	5	4.7%
Gwas Cymd			3	6.7%	3	2.8%
Plant			2	4.4%	2	1.9%
⊖ Addysg	3	4.9%	1	2.2%	4	3.8%
Addysg	3	4.9%	1	2.2%	4	3.8%
⊖ Tim Arweinyddiaeth a Chyfreithiol	3	4.9%	1	2.2%	4	3.8%
Cyfreithiol	3	4.9%	1	2.2%	4	3.8%
⊖ Gwasanaethau Corfforaethol	2	3.3%	1	2.2%	3	2.8%
Cofrestru	1	1.6%			1	0.9%
Gwas Corff	1	1.6%			1	0.9%
Iaith			1	2.2%	1	0.9%
Cyfanswm	61	100.0%	45	100.0%	106	100.0%

5.3 Amser Ymateb Dros Gyfnod ers 2020-21

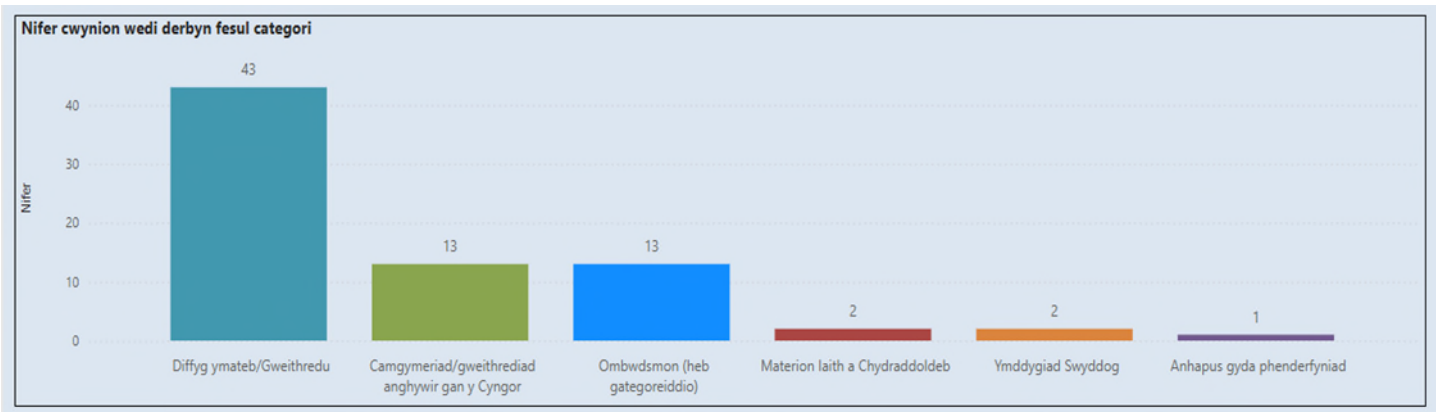


6. Dadansoddiad o'r Cwynion

Mesul Categori Blwyddyn 2023/24 Chwarter 1 – 4



Mesul Categori Blwyddyn 2024/25 Chwarter 1 – 4



Dadansoddiad fesul Adran – Gweler Atodiad 1

Gellir darparu gwybodaeth fanwl am Gwynion penodol pe dymunir.

7. Prif Negeseuon

- Gwelir fod y nifer o Gwynion Ffurfiol Dilys wedi gostwng ychydig a'r rhai sydd wedi mynd at yr Ombwdsmon wedi codi yn 2024/2025 o'i gymharu ar un cyfnod yn 2023/2024.
- Mae'r patrwm / tueddiad dros gyfnod hirach yn dangos bod nifer Cwynion Ffurfiol wedi gostwng yn raddol o 2018/2019 tan 2021/2022 pan fu cynnydd sylweddol, ond mae pethau i weld wedi sefydlogi rhywfaint yn ôl hyd yma eleni.
- Gwelwyd newid mewn diwylliant gyda'r mwyafrif o Wasanaethau yn derbyn cwynion mewn ffordd fwy positif ac adeiladol er mwyn dysgu ohonynt, gyda'r amser ymateb wedi codi ychydig eleni o'i gymharu a llynedd.

8 Camau Nesaf

Y 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 Gwasanaethau.

Mae'r drefn gwynion wrth gwrs yn plethu yn agos â'r gwaith sydd wedi bod yn digwydd ar y Cynllun Gofal Cwsmer fel un o ffrydiau gwaith Cynllun Ffordd Gwynedd. Bydd y siarter, a'r safonau ymateb sydd wedi eu hamlinellu yn y Cynllun newydd o ran ymateb i Aelodau, ymateb i Ohebiaeth Cyffredinol, ac ymateb i Gwynion yn fframwaith ac arweiniad pendant i staff. 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, gan Aelodau a gan Staff. Erbyn hyn mae 1437 o sylwadau wedi cael ei derbyn ar gyfer y Wal, ers iddi gael ei sefydlu yn 2015 Mae gweld gwerthfawrogiad tuag at eu gwaith, yn gymorth mawr i godi morâl staff, yn enwedig y rhai sydd ar y rheng flaen.

9 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 a Gwella Gwasanaeth 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. Dim sylwadau i'w hychwanegu o safbwynt priodoldeb

Rhestr Atodiadau

Atodiad 1 Tabl Cwynion