

CABINET CYNGOR GWYNEDD



Dyddiad y cyfarfod: 30 Mawrth 2021

Aelod Cabinet: Y Cynghorwyr Nia Jeffreys, Dilwyn Morgan, Dafydd Meurig

Swyddog Cyswllt: Iwan Evans, Swyddog Monitro
Geraint Owen Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol
Morwena Edwards, Cyfarwyddwr Gwasanaethau
Cymdeithasol

Rhif Ffôn Cyswllt:

Teitl yr Eitem: Trefniadau Cwynion A Gwella Gwasanaeth Y Cyngor

Penderfyniad a geisir

1. Mabwysiadu trefn gwynion newydd i'r Cyngor yn unol ag Atodiad 1.
2. Dynodi Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol fel y Swyddog Cyfrifol
3. Derbynn yr adroddiadau blynyddol a Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon

Cefndir

1. Mabwysiadodd y Cyngor ei bolisi cwynion corfforaethol cyfredol yn 2014, gan ddilyn polisi enghreifftiol a gyhoeddwyd gan yr Ombwdsmon.
2. Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2019 wedi cyflwyno sail statudol i drefniadau cwynion darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Mae'n galluogi'r Ombwdsmon i lunio gweithdrefn gwynion enghreifftiol ac yn gosod dyletswydd ar awdurdodau i sicrhau bod ganddynt drefniadau sy'n cydfynd gyda'r weithdrefn honno.
3. Dylid nodi fod y weithdrefn ar gyfer ymdrin â chwynion ynglŷn â materion Gofal Cymdeithasol yng Nghymru yn parhau i gael ei osod gan Reoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014.

4. Mae'r Ombwdsmon bellach wedi cyhoeddi proses enghreifftiol ei bwerau newydd ac wedi ei hanfon at ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus ar gyfer ei mabwysiadu. Mae'n rhaid i awdurdodau gyflwyno eu gweithdrefnau ymdrin â chwynion i'r Ombwdsmon, ar ôl rhoi ystyriaeth i'r weithdrefn enghreifftiol, a gwneud hynny erbyn 31 Mawrth 2021. Wrth gyflwyno'r trefniadau, mae wedi annog awdurdodau i fyfyrion ar sut mae eu harferion a'u gweithdrefnau yn cydymffurfio â'r canllawiau, ac i ystyried sut maent yn sicrhau bod pob cwyn yn cael eu cofnodi yn briodol

5. Mae gofynion newydd o safbwynt casglu ac adrodd ar ystadegau yn y polisi gan fod Deddf 2019 yn gosod dyletswydd ar yr Ombwdsmon i fonitro arferion a nodi unrhyw dueddiadau yn yr arferion o ran y ffordd y mae awdurdodau rhestredig yn ymdrin â chwynion. Mae dyletswydd statudol ar yr awdurdod i gydweithredu gyda'r Ombwdsmon wrth iddo arfer y swyddogaeth hon.

6. I'r perwyl hyn mae'r Ombwdsmon wedi sefydlu Awdurdod Safonau Cwynion (ASC) o fewn ei swyddfa, gyda'r nod o ysgogi gwelliant mewn gwasanaeth cyhoeddus, drwy weithio gyda chyrrff cyhoeddus sydd o fewn ei awdurdodaeth i:

- Gefnogi delio a chwynion yn effeithiol
- Gasglu a chyhoeddi data
- Gyflwyno pecynnau hyfforddi pwrpasol

7. Mae'r Cyngor eisoes yn manteisio ar yr hyfforddiant a gynigir, a darperir ystadegau yn chwarterol i'r ASC gan y Swyddog Gwella Gwasanaeth.

Y Polisi Pryderon a Chwynion

8. O safbwynt ymdrin â chwynion mae'r drefn newydd yn debyg iawn i drefn bresennol y Cyngor ac ni ragwelir y bydd yn arwain at unrhyw newid yn y ffordd y bydd cwynion yn cael eu trin gan y Cyngor o ddydd i ddydd.

9. Ochr yn ochr â'r Polisi Enghreifftiol mae'r Ombwdsmon wedi cyhoeddi '*Canllawiau ar gyfer Darparwyr Gwasanaethau Cyhoeddus ynglŷn â Gweithredu'r Polisi Pryderon a Chwynion*'. Bwrdd y ddogfen hon yw helpu darparwyr gwasanaethau cyhoeddus i weithredu'r Polisi drwy eu prosesau cwyno eu hunain, a bydd y Cyngor yn defnyddio'r Canllawiau hyn felly wrth roddi'r drefn ar waith.

10. Mae'r Polisi a'r Canllawiau yn eu tro wedi eu seilio ar '*Ddatganiad o Egwyddorion*' yr Ombwdsmon, sy'n nodi y dylai prosesau ymdrin â chwynion fod yn:

- Canolbwyntio ar yr achwynydd
- Syml
- Teg a Gwrthrychol
- Amserol ac Effeithiol
- Atebol
- Ymrwymedig i Welliant Parhaus

Gwelir felly bod y trefniadau yn seiliedig ar egwyddorion sy'n gyson gyda diwylliant ac egwyddorion Ffordd Gwynedd.

Gellir dod o hyd i'r dogfennau uchod ar wefan yr Ombwdsmon

<https://www.ombwdsmon.cymru/awdurdod-safonau-cwynion>

Cyfrifoldebau a Swyddogaethau o fewn yr Awdurdod

11. Mae'r profiad o weithredu'r drefn ers 2014 wedi dangos bod y pwyslais o ran y gefnogaeth ganolog ar hyrwyddo arfer gofal cwsmer da ac ar ddefnyddio cwynion i wella gwasanaethau'r Cyngor. Fel canlyniad teimlir ei bod yn amserol adolygu'r cyfrifoldebau o dan y polisi i sicrhau eu bod yn adlewyrchu gweithrediad y drefn erbyn hyn.

12. Mae Canllawiau'r Ombwdsmon yn dynodi'r swyddogaethau canlynol:

Cabinet –

- *sicrhau bod y Polisi yn cael ei fabwysiadu a'i sefydlu.*
- *derbyn adroddiadau ynglŷn â'r nifer a'r math o gwynion a dderbyniwyd, eu canlyniadau ac unrhyw weithredu cywirol a gymerwyd o ganlyniad. Y Cabinet sydd i benderfynu pa mor aml y dylai dderbyn adroddiadau o'r fath, ond dylai hyn fod o leiaf ddwywaith y flwyddyn.*

Swyddog Cyfrifol –swyddog (e.e. prif weithredwr, cyfarwyddwr), gyda chyfrifoldeb am sicrhau bod y Polisi yn cael ei fabwysiadu a'r canllawiau yn cael eu dilyn.

Yr Unigolyn/Tîm sy'n cydlynu'r cwynion –unigolyn neu dîm yn gyfrifol am gydlynu ymatebion i bob cwyn sydd heb gael eu datrys yn y cam anffurfiol. Gellir hefyd ddefnyddio'r unigolyn neu'r tîm hwn er mwyn helpu i sicrhau bod ymatebion cyson o ansawdd uchel yn cael eu rhoi i achwynwyr.

13. O dan y drefn bresennol, mae'r cyfrifoldebau fel a ganlyn:

Y Swyddog Monitro yw'r Swyddog Cyfrifol.

Mae'r Tîm cyd-lynu Cwynion yn cynnwys:

Swyddog Gwella Gwasanaeth (Adran Cefnogaeth Gorfforaethol), sy'n cydlynu ymateb i bob cwyn na chaiff ei datrys ar y cam anffurfiol ac yn rhoi cymorth i achwynwyr. Mae hefyd yn gweithredu fel pwynt cyswllt i'r Ombwdsmon gan sicrhau bod ymatebion y gwasanaethau perthnasol yn cael eu darparu i'r Ombwdsmon yn amserol.

Uwch Gyfreithiwr (Uned Gyfreithiol, Tîm Arweinyddiaeth) sy'n gyfrifol am benderfynu ar ymchwiliadau yn yr achosion mwyaf cymhleth a hefyd yn darparu cyngor ar sut i ymdrin â chwynion unigol ac ar sut i ymateb i'r Ombwdsmon yn ôl yr angen.

Yn ogystal â'r uchod, mae'r Tîm Rheoli Corfforaethol a'r aelod Cabinet perthnasol hefyd yn derbyn adroddiadau rheolaidd ar y math o gwynion a ddaw i law ac unrhyw wersi i'w dysgu ohonynt

14. Argymhellir dynodi Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol fel y Swyddog Cyfrifol. Mae'r gyfundrefn bellach a ffocws penodol ar ofal cwsmer a gwella gwasanaeth ac mae'n rhesymegol gosod y cyfrifoldeb yma o fewn Adran Cefnogaeth Gorfforaethol.

15. Bydd y Swyddog Monitro a'i staff yn parhau i ddarparu cyngor ar gwynion penodol pan fo angen, ac yn ystyried ac yn cynghori ar achosion lle mae'r Ombwdsmon wedi canfod camweinyddu posib. Bydd trefniadau yma yn sicrhau fod trefniadau cyfathrebu mewn lle i gefnogi'r Swyddog Monitro i weithredu ei gyfrifoldebau dan ddarpariaethau Adran 5 Deddf Llywodraeth Leol a Thai 1989.

16. Atodir y Polisi arfaethedig ar gyfer Cyngor Gwynedd, sydd wedi ei seilio ar y polisi engreifftiol newydd, fel **Atodiad 1**

Adroddiadau Blynyddol ar Gwynion

17. Adroddir yn flynyddol i'r Cabinet i gynnig darlun i aelodau o'r sefyllfa ar draws y Cyngor o'r modd yr ymdrinnir â chwynion a sut y dysgir gwersi oddi wrthynt er mwyn gwella gwasanaethau. I wneud hyn cyflwynir tair dogfen at sylw'r Cabinet:

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

18. Cyflwynir y dogfennau uchod mewn perthynas â'r flwyddyn 2019/20 i sylw'r Cabinet fel **Atodiadau**. Cydnabyddir fod yr adroddiadau yma yn dod i law yn hwyrach na'r arfer oherwydd nifer o amgylchiadau. Gellir cadarnhau fod gofynion Llythyr Blynyddol yr Ombwdsman wedi eu cyfarch ac mae'r adroddiad yma yn cwblhau'r gwaith yma.

Barn yr aelod lleol

Ddim yn fater lleol.

Barn y swyddogion statudol

Y Swyddog Monitro:

Adroddiad y Gwasanaethau Cyfreithiol

Y Pennaeth Cyllid:

Dim i'w ychwanegu at yr adroddiad o safbwynt priodoldeb ariannol.

Atodiadau

Atodiad 1 – Polisi Pryderon a Chwynion Cyngor Gwynedd

Atodiad 2 - Adroddiad Blynyddol Cwynion a Gwella Gwasanaeth 2019/20

Atodiad 3 - Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion a cheisiadau gwybodaeth gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ar gyfer 2019/2020

Atodiad 4 – Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant ar gyfer 2019-20

Atodiad 5 - Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon 2019/20
