


Gofynnwch Matthew Harris
am:

 01656 644230

 matthew.harris@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: 30 Medi 2020

Dilwyn Williams
Cyngor Gwynedd

Trwy Ebst yn unig: dilwynowenwilliams@gwynedd.llyw.cymru

Annwyl Dilwyn

Ers i Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 gael Cydsyniad Brenhinol ym mis Gorffennaf 2019, mae'r byd wedi newid yn sylweddol wrth ymateb i bandemig COVID-19. Er fy mod wedi bwriadu'n wreiddiol i ysgrifennu atoch ym mis Mawrth eleni, rydym wedi diwygio ein cynlluniau ac wedi anelu at gefnogi Cyrff Cyhoeddus yn ystod eu hymateb.

Mae fy Awdurdod Safonau Cwynion, a arweinir gan Matthew Harris, ein Pennaeth Safonau Cwynion, wedi ymgysylltu'n eang â chynrychiolwyr o bob un o'r 22 Awdurdod Lleol. Mae'r Tîm wedi cwrdd â staff ymroddedig, y mae pob un ohonyn nhw yn deall yr effaith y gall ymdrin â chwynion a gweinyddu cwynion yn ystyriol eu cael ar ganlyniadau pobl Cymru. Mae ein hymweliadau flwyddyn diwethaf wedi tanio sgwrs newydd ynglŷn â safonau ymdrin â chwynion, wedi caniatáu inni bwyso a mesur arfer da presennol ac wedi ein galluogi i egluro ein cynnig o hyfforddiant pwrpasol.

Mae'r hyfforddiant - a fydd yn cael ei gynnis am ddim - wedi'i gynllunio i gefnogi a gwella'r broses o ymdrin â chwynion ar draws gwasanaethau cyhoeddus trwy ystyried arfer gorau o sawl sector o bob cwr o'r byd. Byddwn yn gweithio â chyrrff cyhoeddus i sicrhau bod yr hyfforddiant a ddarperir gennym yn cael ei bersonoli i bob gwasanaeth, gan ymgorffori elfennau o'u systemau eu hunain lle bo angen ac ystyried y gynulleidfa wrth gynnal pob sesiwn.

Trefnwyd y hyfforddiant arloesol hwn i gychwyn yn wreiddiol ym mis Ebrill 2020, gyda 30 dyddiad wedi'i drefnu ar gyfer mis Gorffennaf. Gwnaethom benderfyniad cymwys i ohirio'r sesiynau wyneb-i-wyneb hyn, a rydym wedi datblygu dull

Tudalen 1 o 2

rhithwir newydd – yn cyd-fynd â'n cynllun gwreiddiol – y byddwn yn cychwyn ei gyflwyno y mis hwn.

Ers mis Gorffennaf flwyddyn diwethaf, rydym hefyd wedi cael data cwynion ar sail chwarterol gan gyrff cyhoeddus - dyma'r tro cyntaf i hyn ddigwydd yng Nghymru. Mae'r data hwn yn caniatáu mewnwelediadau newydd i'r ffordd y mae gyrff cyhoeddus yn cofnodi cwynion ac yn ymdrin â nhw, ac mae'n rhoi cyd-destun newydd i ddata'r Ombwdsmon. Yn y pen draw, bydd y data a gyflwynir yn cael eu cyhoeddi ar ein gwefan ac ymhen amser, byddan nhw yn llywio'r ffordd y mae ein llythyrau a'n hadroddiadau blynyddol yn cael eu fframio.

Mae'n deg dweud bod ystod amrywiol o arferion cwyno wedi dod i'r amlwg ers i Lywodraeth Cymru gyhoedd canllawiau ymdrin â chwynion yn flaenorol yn 2011. Nod ein canllawiau newydd yw dod ag arferion yn ôl i aliniad eang - gan ddarparu safonau sylfaenol, iaith gyffredin a set o egwyddorion i danategu'r modd yr ymdrinnir â chwynion trwy wasanaethau cyhoeddus.

Rwy'n falch iawn o gadarnhau bod ein Datganiad o Egwyddorion, ein Proses Enghreifftiol o Ymdrin â Chwynion, a Chanllawiau wedi dod i rym yn llawn. Mae'r dogfennau hyn bellach yn berthnasol i Cyngor Gwynedd, ac mae copïau i'w gweld ar wefan yr Ombwdsmon - www.ombwdsmon.cymru/awdurdod-safonau-cwynion/

Felly, yn unol ag Adran 38 o'r Ddeddf newydd, rwy'n annog pob corff cyhoeddus i fyfyrio ar sut mae eu harferion a'u gweithdrefnau eu hunain yn cydymffurfio â'r canllawiau a nodwyd, ac ystyried sut y maen nhw yn sicrhau bod pob cwyn yn cael eu cofnodi yn briodol.

Yn unol â'r Ddeddf, mae'n ofynnol imi gael copi o'ch gweithdrefn ddiweddaraf o ran ymdrin â chwynion cyn pen chwe mis o ddyddiad y llythyr hwn.

Rwy'n annog chi a'ch timau i ymgysylltu â'r Awdurdod Safonau Cwynion os bydd ganddyn nhw unrhyw gwestiynau, ac edrychaf ymlaen at barhau i weithio gyda'n gilydd i yrru gwelliant mewn gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

Yn gywir



Nick Bennett
Ombwdsmon

cc. Cyng. Dyfrig L. Siencyn, Arweinydd Cyngor Gwynedd
Trwy Ebst yn unig: cyngorydd.dyfrigsiencyn@gwynedd.llyw.cymru