

CYNGOR SIR YNYS MÔN	
CYFARFOD:	PWYLLGOR ARCHWILIO A LLYWODRAETHU
DYDDIAD:	25 Gorffennaf 2016
TEITL YR ADRODDIAD:	PRYDERON, CWYNIION A CHWYTHU CHWIBAN 2015-2016
PWRPAS YR ADRODDIAD:	Sicrwydd ar gydymffurfiaeth â pholisi
ADRODDIAD GAN:	Swyddog Monitro
SWYDDOG CYSWLLT:	Swyddog Gwybodaeth a Chwynion Corfforaethol Est. 2588 bjxcs@ynysmon.gov.uk

PRYDERON A CHWYNIION

Cyflwyniad a Chrynodeb

1. Cynhyrchir yr adroddiad hwn er mwyn darparu gwybodaeth ar faterion a godwyd o dan [Bolisi Pryderon a Chwynion](#) y Cyngor ar gyfer y cyfnod 1 Ebrill 2015 – 31 Mawrth 2016. Am y tro cyntaf, mae'r adroddiad hefyd yn cynnwys crynodeb lefel uchel o faterion chwythu chwiban a nodwyd ar gyfer yr un cyfnod.
2. Mae'r adroddiad hwn yn cynnwys cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol ond dim ond y rhai hynny lle nad yw'r achwynydd yn ddefnyddiwr gwasanaeth. Bydd cwynion defnyddwyr gwasanaeth yn cael eu delio â nhw fel rhan o'r [Polisi Gwasanaethau Cymdeithasol – Gweithdrefn Sylwadau a Chwynion ar gyfer Plant ac Oedolion](#). Adroddir yn ôl ar y rhain yn flynyddol i'r Pwyllgor Sgriwtini Corfforaethol.
3. Gall cwynion ddarparu gwybodaeth werthfawr am y ffordd yr ydym yn perfformio, barn defnyddwyr am ein gwasanaethau, sut y gellir gwella ac ar beth y dylid canolbwyntio.
4. Yn ystod y cyfnod dan sylw, cofnodwyd 261 o bryderon a derbyniwyd 59 o gwynion ffurfiol. Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (yr Ombwdsmon) yn diffinio pryder fel mynegiant o anfodlonrwydd y gellir ei ddatrys 'yn y fan a'r lle' yn ystod y pwynt cyswllt cyntaf neu yn fuan wedi hynny. Fel arfer, mae cwyn yn rhywbeth sydd â natur fwy difrifol, efallai na fydd modd adfer y sefyllfa ac yn gyffredinol bydd angen ymchwilio i'r amgylchiadau cyn y gellir rhoi ymateb neu ddatrys y sefyllfa.
5. Mae nifer y cwynion a dderbyniwyd wedi disgyn i 59, o 65 yn 2014-15 a 66 yn 2013-14. Y nifer uchaf o gwynion a gafwyd ers dechrau cadw ystadegau oedd 89 o gwynion a gofnodwyd yn unol â'r Polisi yn 2011-12.
6. Mae'r Cyngor hefyd yn cyhoeddi [gwybodaeth am gwynion](#) bob mis.
7. Mae graddfa gyffredinol ymateb i gwynion, o fewn y cyfyngiad amser penodol (20 diwrnod gwaith), yn 70%. Pan fydd ymatebion yn hwyr, disgwylir i wasanaethau anfon 'ymateb

dros dro' i'r achwynydd er mwyn eu hysbysu am y cynnydd ac er mwyn egluro'r rhesymau am yr oedi.

8. O'r 59 o gwynion a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod, cafodd 10 eu cadarnhau'n llawn, cafodd 6 eu cadarnhau'n rhannol ac fe gafodd 43 eu gwrthod. Cyfeiriwyd 5 cwyn at yr Ombwdsmon ond ni dderbyniwyd unrhyw un ohonynt ar gyfer ymchwiliad.

Crynodeb o'r Pryderon a'r Cwynion yn ôl Gwasanaeth ar gyfer 2015-2016

Gwasanaeth	Nifer y pryderon	Nifer y cwynion	Nifer y cwynion a gafodd eu cadarnhau / eu cadarnhau'n rhannol	Nifer yr ymatebion hwyr
Adran Prif Weithredwr	0	1	0	0
Yn cynnwys mwy nag un gwasanaeth	0	2	0	1
Cyllid	11	16	2 wedi'u cadarnhau a 3 wedi'u cadarnhau'n rhannol	8
Priffyrdd	1	4	1 wedi'i chadarnhau'n rhannol	1
Tai	12	9	4 wedi'u cadarnhau a 2 wedi'u cadarnhau'n rhannol	3
Hamdden	5	1	1	0
Cyfreithiol	0	1	0	0
Dysgu Gydol Oes*	10	2	1	0
Cynllunio	15	8	0	1
Gwarchod y Cyhoedd	0	4	0	0
Rheoli Gwastraff	207	11	2	4
Cyfanswm	261	59	16	18

* Ac eithrio ysgolion

9. Mae'r Cyngor hefyd yn cofnodi'r canmoliaethau a dderbynnir, cofnodwyd 561 yn ystod y cyfnod perthnasol. Yn ogystal, derbyniwyd 2059 o sylwadau cadarnhaol yn yr Oriel a 513 ym Mharc Gwledig y Morglawdd.

Crynodeb o'r Canmoliaethau yn ôl Gwasanaeth ar gyfer 2015-2016

Gwasanaeth	Canmoliaeth
Datblygiad Economaidd	3
Addysg	46
Cyllid	2
Priffyrdd	48
Tai	18
Hamdden	4
Cynllunio	145
Gwarchody Cyhoedd	264
Rheoli Gwastraff	31
Gwasanaethau Mewnol	
Adnoddau Dynol	49
TGCh	137
Cyfanswm	747

10. Gwersi a Ddysgwyd

Mae'r Polisi Pryderon a Chwynion yn rhoi pwyslais ar ddysgu gwersi o gwynion a gwella gwasanaethau o ganlyniad. Cafodd y materion a nodwyd isod eu hadnabod fel gwersi a ddysgwyd ond doedd dim angen rhoi cynlluniau gweithredu ffurfiol ar waith o ganlyniad i unrhyw un ohonynt:-

- Amseroedd ymateb cyflymach i ymholiadau cychwynnol a llythyrau (Cyllid)
- Atgoffa staff am safonau gwasanaethau cwsmer a'r angen i sicrhau bod yr holl achosion yn parhau i gael eu delio â nhw petai staff yn absennol (Tai)
- Angen hyfforddiant a sgriptiau dwyieithog ar gyfer Canolfannau Treftadaeth

Cafodd mân faterion systemau a hyfforddiant hefyd eu hadnabod ac mae'r rhain wedi cael eu delio â nhw ar lefel gwasanaeth.

11. Cwynion i'r Ombwdsmon

Mae gan y Polisi Pryderon a Chwynion, fel ei drydydd cam, yr opsiwn i gyfeirio'r gŵyn at yr Ombwdsmon os yw'r achwynydd yn dal i fod yn anfodlon ag ymateb y Cyngor.

Yn ystod 2015/16, cyfeiriwyd 5 cwyn at yr Ombwdsmon ond, ar ôl edrych ar y cwynion ac ymatebion y Cyngor, penderfynodd yr Ombwdsmon beidio ag ymchwilio i'r cwynion. Roedd y cwynion hyn yn berthnasol i'r Gwasanaethau Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd

12. Cwynion yn erbyn Aelodau Etholedig

Bydd unrhyw gŵyn yn erbyn aelod etholedig yn seiliedig ar achos neu achosion honedig o dorri'r Cod Ymddygiad Aelodau gyda'r Ombwdsmon yn gweithredu awdurdodaeth 'hidliad cyntaf' (e.e. asesu teilyngdod).

Yn ystod 2015/16, derbyniwyd 2 gŵyn o'r fath. Ni ymchwiliwyd i un o'r cwynion ac mae'r gŵyn arall yn cael ei hymchwilio iddi ar hyn o bryd.

Yn ychwanegol at hynny, roedd 4 o gwynion wedi eu cario o 2014/15:-

- un apêl yn erbyn penderfyniad gan Dribiwnlys Achos Panel Dyfarnu Cymru a arweiniodd at gosb;
- ymchwiliwyd i ddwy gŵyn ond daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd angen unrhyw gamau pellach;
- cafodd un ymchwiliad ei ddechrau ond daethpwyd ag ef i ben ychydig yn ddiweddarach.

13. Cwynion yn ymwneud ag iaith

Derbyniwyd un cwyn yn ystod y flwyddyn. Caiff y gŵyn hon ei chofnodi o dan y Gwasanaeth Dysgu Gydol Oes. Cofnodir hi hefyd ym mharagraff 10 o dan "Gwersi a Ddysgwyd".

Roedd y gŵyn yn ymwneud ag aelod o staff mewn safle treftadaeth yn siarad Saesneg â grŵp o ymwelwyr lle mai Cymraeg oedd eu dewis iaith. Mae'r mater wedi'i ddelio ag ef. Mae sgript ddwyieithog wedi'i chynhyrchu ac mae staff bellach wedi'u hyfforddi ac yn hyderus wrth gyflwyno gwybodaeth yn newis iaith eu cynulleidfa.

CHWYTHU CHWIBAN

14. Mae [Polisi Chwythu Chwiban](#) y Cyngor wedi'i gynllunio er mwyn annog a galluogi gweithwyr i godi'r pryderon hynny, sy'n dod o fewn cwrpas y Polisi, heb fod ofn cael eu herlid neu eu gwahaniaethu yn eu herbyn. Chwythu chwiban yw'r term poblogaidd a ddefnyddir pan fydd aelod o staff (sy'n cynnwys contractwyr ond nad yw'n ymwneud â'r cyhoedd neu aelodau etholedig) yn codi pryderon am dwyll, trosedd, perygl neu risg difrifol a allai fygwth y cyhoedd, eu cydweithwyr neu enw da'r Cyngor.
15. Mae dogfen [Canllawiau](#) ar Chwythu'r Chwiban hefyd wedi'i chyhoeddi er mwyn cefnogi staff i godi unrhyw bryderon yn ymwneud â Chwythu'r Chwiban.
16. Dyma'r tro cyntaf mae Chwythu'r Chwiban wedi'i adrodd arno'n gorfforaethol, ac mae lefel y wybodaeth sy'n cael ei darparu wedi'i chytuno arni gan yr Uwch Dîm Arweinyddiaeth. Cydnabyddir y gallai'r broses ddatblygu dros amser (yn enwedig o ran casglu gwybodaeth ac adrodd yn ôl arni) ond, oherwydd natur sensitif materion o'r fath a goblygiad cyfreithiol y Cyngor i amddiffyn y rhai sy'n Chwythu'r Chwiban, dim ond gwybodaeth gyfyngedig a ddatgelir byth.

Crynodeb o'r Cwynion Chwythu Chwiban yr Adroddwyd arnynt gan Wasanaethau ar gyfer 2015-16

Dyddiad codi'r mater	Math o ddatgeliad / Adroddwyd i	Natur y pryder	Ymchwiliad	Canlyniad	Gwersi a ddysgwyd/unrhyw drefniadau newydd	Canlyniad au wedi'u hadrodd yn ôl i'r chwythwr chwiban?
7.7.15	Lefel gyntaf* – rhoddwyd gwybod i'r Pennaeth Gwasanaeth (Oedolion)	Arferion gwaith yn un o Gartrefi Preswyl y Cyngor	Oedd	Cadarnhawyd y mater gwreiddiol tra cafodd y materion eilaidd eu hystyried ond eu gadael i ddatrysiad lleol	Camau wedi'u cymryd i sicrhau y glynir wrth unrhyw bolisiau mewn perthynas â gweithwyr wrth gefn bob amser	Do
21.9.15	Lefel gyntaf* – rhoddwyd gwybod i'r Swyddog Monitro	Methu â dilyn proses mewn perthynas â gwaredu ased.	Oedd	Ataliwyd y gwarediad. Rhoddwyd gwybod i'r Aelodau fel eitem "Rhan 2".	Disgwyl Adroddiad Archwilio mewnol ond diwygiwyd y Canllawiau ar y Cod Ymddygiad i Swyddogion	Do
1.12.15	Lefel gyntaf* –rhoddwyd	Materion cydymffurfia	Oedd	Rhoddwyd gwybod i'r	Cyllid ychwanegol	Do

	gwybod i'r Swyddog Monitro	eth a safonau o fewn gweithdrefnau		UDA. Cynllun gweithredu er mwyn ymateb i bryderon. Rhoddwyd gwybod i Aelodau.	wedi'i glustnodi a Chynllun Gweithredu ar y gweill ac wedi'i dynnu at sylw Aelodau.	
24.03.16	Lefel gyntaf* – rhoddwyd gwybod i'r Swyddog Monitro	Honiad o gamddefnyd dio proses	O dan ymchwiliad	Anhysbys ar hyn o bryd	Anhysbys ar hyn o bryd	Ddim eto

* Ystyr datgeliad lefel gyntaf yw rhywbeth yr adroddwyd arno o fewn y Cyngor, yn wahanol i ddatgeliad ail lefel (i Reolyddion) neu ddatgeliad trydydd lefel (i'r cyfryngau).

17. Penderfyniad / Argymhelliad

- Mae'r Pwyllgor yn derbyn bod yr adroddiad hwn yn darparu sicrwydd rhesymol fod y Cyngor yn cydymffurfio â'i bolisi Pryderon a Chwynion a'i Bolisi Chwythu Chwiban.
- Mae'r Pwyllgor yn cytuno bod swyddogion yn ymgymryd â gwaith pellach er mwyn sicrhau y bydd y broses yn canolbwyntio fwy ar:-
 - sicrhau'r gwersi a ddysgwyd a newidiadau sy'n codi o ganlyniad ac a weithredir gan y Gwasanaethau;
 - dadansoddi'r data corfforaethol cyffredinol a defnyddio'r wybodaeth yn y ffordd orau;
 - asesu os oes rôl gyfochrog a rôl ategol i'r Pwyllgor Sgrwtini Corfforaethol allu ystyried unrhyw batrymau sy'n codi.

LB
6/7/2016