

CYNGOR SIR YNYS MÔN / THE ISLE OF ANGLESEY COUNTY COUNCIL	
ADRODDIAD I / REPORT TO	PWYLLGOR GWAITH A'R CYNGOR SIR / THE EXECUTIVE AND THE COUNTY COUNCIL
DYDDIAD / DATE:	07/09/2010 +14/09/2010
PWNC / SUBJECT:	Y WEITHDREFN GWYNO A CHANMOLIAETH GORFFORAETHOL / CORPORATE COMPLAINTS AND COMPLIMENTS PROCEDURE
DEILYDD(ION) PORTFFOLIO / PORTFOLIO HOLDER(S):	RHEOLAETH CORFFORAETHOL / CORPORATE GOVERNANCE
SWYDDOG(ION) ARWEINIOL / LEAD OFFICER(S):	CYFREITHIWR Y SWYDDOG MONITRO / SOLICITOR TO THE MONITORING OFFICER
SWYDDOG CYSWLLT / CONTACT OFFICER:	MEIRION JONES (Ffôn/Tel: 01248 752563)

1. Rheswm/Rhesymau pam fod angen penderfyniad gan y Pwyllgor Gwaith / Reason/s why a decision required from the Executive

Mae'r Cyfansoddiad yn deud bod y mater hwn yn gorfod mynd i'r Cyngor Sir ond cyn hynny mae'n gorfod dod gerbron y Pwyllgor Gwaith.

The Constitution states that this matter has to go to the County Council but before that has to come before the Executive.

2. Crynodeb o'r adroddiad / Report summary

Ychwanegu cymal i'r Weithdrefn Gwyno a Chanmoliaeth Gorfforaethol yn dilyn argymhelliad gan yr Ombwdsmon.

Add a clause to the Corporate Complaints and Compliments Procedure following a recommendation by the Ombudsman.

3. Argymhelliad/Argymhellion a'r rhesymau / Recommendation/s and reasons

I newid y Cyfansoddiad drwy ychwanegu'r cymal i'r Weithdrefn Gwyno a Chanmoliaeth Gorfforaethol.

To change the Constitution by adding the clause to the Corporate Complaints and Compliments Procedure.

4. Opsiynau eraill a'r rheswm/rhesymau dros eu gwrthod / Other options and reason/s for rejection

Gwrthod dilyn yr argymhelliad.

Refusal to follow the recommendation.

5. Ymgynghori / Consultation

- | | | | | | | | |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------|--------------------------|----------|--------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 5.1 | Cyllid/Adran 151
Finance/Section 151 | <input checked="" type="checkbox"/> | do/yes | <input type="checkbox"/> | naddo/no | | |
| 5.2 | Swyddog Cyfreithiol/Monitro
Legal/Monitoring Officer | <input checked="" type="checkbox"/> | do/yes | <input type="checkbox"/> | naddo/no | | |
| 5.3 | Adnoddau Dynol
Human Resources | <input checked="" type="checkbox"/> | do/yes | <input type="checkbox"/> | naddo/no | <input type="checkbox"/> | amherth
n/a |
| 5.4 | Gwasanaethau Eiddo
Property Services | <input type="checkbox"/> | do/yes | <input type="checkbox"/> | naddo/no | <input type="checkbox"/> | amherth
n/a |
| 5.5 | Rhai eraill yr ymgynghorwyd â nhw
(yn cynnwys Aelodau) Others
consulted (including Members) | | | | | | Holl staff y Cyngor Sir
All the staff of the County Council |

6. Unrhyw faterion Fframwaith Polisi / Any Policy Framework issues

Na / No

7. Papurau cefndirol / Background papers

Argymhelliad yr Ombwdsmon
Recommendation of the Ombudsman

Yn dilyn cwyn a gafwyd yn ddiweddar mae'r Ombwdsmon wedi argymhell bod y Cyngor yn diwygio ei Weithdrefn Gwyno i gynnwys cymal newydd. Atodir i hwn gopi o Weithdrefn Gwyno a Chanmoliaeth Gorfforaethol y Cyngor (Atodiad A). Bwriedir ychwanegu cymal newydd iddi yn 1.3.3 fel a ganlyn :-

"Ni ddylai swyddog sydd yn destun cwyn ymateb i'r gwyn honno, ac yn achos uwch swyddog, bod trefniadau'n cael eu gwneud i'r ymateb gael ei baratoi gan swyddog o statws cyfatebol neu uwch".

Argymhelliad i'r Pwyllgor Gwaith

Gwahoddir y Pwyllgor Gwaith i argymhell y Cyngor i benderfynu ychwanegu cymal 1.3.3 uchod i'r Cyfansoddiad.

Argymhelliad i'r Cyngor

Gwahoddir y Cyngor, yn amodol ar gyfarwyddyd y Gweinidogion Cymreig, i benderfynu ddiwygio'r Cyfansoddiad drwy ychwanegu'r cymal newydd yn 1.3.3 fel yr uchod.

Following a recent complaint, the Ombudsman has recommended that the Council amend its Complaint Procedure to add a new clause. Attached to this report is a copy of the Council's current Corporate Complaints and Compliments Procedure (Attachment A). It is proposed to add a new clause to it at 1.33 as follows :-

"An officer who is the subject of a complaint should not respond to that complaint, and in the case of a senior officer that arrangements will be made for a response to be prepared by an officer of similar or higher seniority".

Recommendation to the Executive

The Executive is invited to recommend to the Council to resolve to add a new clause at 1.3.3 as above to the Constitution.

Recommendation to the Council

The Council is invited, subject to the direction of the Welsh Ministers, to revise the Constitution by adding the new clause at 1.3.3 as above.

5.7 Y Weithdrefn Gwyno a Chanmoliaeth Gorfforaethol

Bydd y Weithdrefn Gwyno a Chanmoliaeth ar gael i holl gwsmeriaid y Cyngor ac i bwy bynnag sy'n gweithredu ar eu rhan.

Mae Cyngor Sir Ynys Môn wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau cyhoeddus o safon yn unol ag anghenion a disgwyliadau ei gwsmeriaid. Yn hyn o beth mae'r Cyngor yn gwerthfawrogi barn y cwsmeriaid a chyfraniad i'r broses o lunio polisïau a darparu gwasanaethau. Bydd yn Cyngor yn delio gyda chwynion yn y Gymraeg neu'r Saesneg yn newis iaith yr achwynydd, neu i'r graddau y bo'n bosib mewn unrhyw iaith arall a ddewiso'r achwynydd.

Hon yw'r Weithdrefn Gorfforaethol ond hefyd mae gan yr Adran Tai a Gwasanaethau Cymdeithasol Weithdrefn Adrannol Statudol a ddefnyddir yn y Gwasanaethau Plant/Teuluoedd a Gwasanaethau i Oedolion dan ddarpariaethau Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol Llywodraeth Leol 1970, Deddf Plant 1989 a Deddf Gwasanaeth Iechyd Gwladol a Gofal Cymunedol 1990 a than y Canllawiau "Listening and Learning from Complaints" 2006. Mae'n bosib cael copi o'r Canllawiau i Weithdrefn Sylwadau a Chwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol trwy gysylltu gyda'r Swyddog Cwynion Dynodedig yn yr Adran. Hefyd mae gan yr Adran Addysg weithdrefn gwynion ar wahân i'r ysgolion.

1. Cwyn Swyddogol

Y prif amcan yw datrys problemau cyn gynted â phosib ac mae'r Gwasanaethau yn ceisio datrys materion cyn i'r rheini ddatblygu yn gwynion swyddogol.

1.1 Dyma'r diffiniad o gwyn:-

"Mynegiant o anfodlonrwydd ynghylch gwasanaeth y Cyngor, sef anfodlonrwydd y mae angen ymateb iddo pan fo'r anfodlonrwydd heb ei ddatrys yn y pwynt cyswllt a dim trefn apelio arall ar gael neu pan fo trefn apelio arall wedi ei llwyr ddefnyddio."

Sylwer – y pwynt cyswllt yw'r Swyddog sydd wedi bod yn ymwneud â'r mater y cwynir yn ei gylch neu oruchwyliwr.

1.2 Rhaid i gwyn swyddogol fod ar ffurf ysgrifenedig a bydd raid nodi:-

- Enw llawn yr achwynydd a'i gyfeiriad
- Rhif ffôn a phwynt cyswllt
- Disgrifiad manwl o'r gwyn

1.3.1 Mae modd cyflwyno cwyn swyddogol mewn unrhyw un o'r ffyrdd a ganlyn:-

- Yn bersonol – trwy drefniant neu trwy alw yn y Brif Dderbynfa yn Swyddfa'r Sir Llangefni. Bydd y Swyddog yno yn eich cyfeirio i'r gwasanaeth perthnasol ac yna bydd Swyddog yn derbyn eich cwyn.
- Yn ysgrifenedig – i sylw'r Swyddog Gofal Cwsmer (SGC), Cyngor Sir Ynys Môn, Swyddfeydd y Cyngor, Llangefni, Ynys Môn LL77 7TW.

- Trwy Gyngorydd – bydd raid i chi gyflwyno i'r Cyngorydd fanylion llawn am eich cwyn a bydd y Cyngorydd wedyn yn ei throsglwyddo i'r SGC.
- Trwy'r mewnwyd – ewch i www.ynysmon.gov.uk/canmoliaeth neu www.ynysmon.gov.uk/cwynion.
- Dros y ffôn - er na fydd cwynion yn cael eu derbyn dros y ffôn, os byddwch yn ffonio switsfwrdd y Cyngor 01248 750057, bydd y Derbynydd yn eich cynorthwyo a bydd yn eich trosglwyddo i'r Swyddog perthnasol a fydd wedyn yn egluro'r drefn i chi. Gall swyddog nodi cwyn lafar ar ffurflen gwyno cyn rhoddi'r fersiwn ysgrifenedig i'r Achwynydd ei gwirio trwy ei llofnodi. Bydd ffurflen a wiriwyd fel hyn yn cael ei derbyn fel cwyn swyddogol.

1.3.2 Ni fydd cwsmer yn cael ei drin yn anffafriol oherwydd ei fod wedi cyflwyno cwyn ynglŷn â gwasanaethau'r Cyngor.

1.4 Ymateb y Cyngor i'ch cwyn:-

1.4.1 Bydd cwyn ysgrifenedig yn cael ei chydnabod cyn pen 5 niwrnod gwaith gan y SGC.

1.4.2 Darperir ymateb llawn, i'r graddau y bo'n bosib, cyn pen 15 diwrnod gwaith. Os nad yw ymateb llawn wedi ei ddarparu o fewn 30 diwrnod gwaith bydd y mater yn cael ei gyfeirio i'r Rheolwr-gyfarwyddwr

1.4.3 Petaech yn anfodlon gyda chanlyniadau'r cam hwn mi fedrwch ysgrifennu at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn 1 Ffordd Yr Hen Gae, Pen-coed, Pen-y-bont ar Ogwr CF35 1LJ.

2. Anfodlonrwydd gyda'r ymateb cychwynol i'r gŵyn

2.1 Petaech yn anfodlon gydag ymateb y SGC ac ar ôl i chwi nodi yn ysgrifenedig i'r swyddog hwnnw o fewn 15 diwrnod gwaith eich bod yn dymuno mynd â'r gŵyn i'r lefel nesaf, yna bydd y Deilydd Portffolio sy'n gyfrifol am y gwasanaeth y mae'r gŵyn yn ymwneud ag ef yn rhoi sylw iddi (ac os ydyw'n cyffwrdd â rhagor nag un gwasanaeth bydd yr holl Ddeilyddion Portffolio perthnasol yn rhan o'r broses), gyda Phennaeth/Penaethiaid Gwasanaeth perthnasol a Chadeirydd yr Is-Bwyllgor Canolbwyntio ar y Cwsmer. Byddant hwy yn gwneud penderfyniad sy'n adlewyrchu'r polisi mewn grym ar y pryd.

2.2 Byddwch yn derbyn copi o benderfyniad y Deilydd/Deilyddion Portffolio, Pennaeth/Penaethiaid Gwasanaeth a Chadeirydd yr Is-Bwyllgor Canolbwyntio ar y Cwsmer.

2.3 Y SGC fydd yn gyfrifol am weinyddu'r drefn a bydd y penderfyniad yn cael ei wneud ac yn cael ei gyflwyno i chwi, i'r graddau y bo'n bosib, cyn pen 15 diwrnod gwaith.

2.4 Petaech yn anfodlon gyda'r canlyniad ar unrhyw adeg yna mi fedrwch ysgrifennu at yr Ombwdsmon yn 1 Ffordd Yr Hen Gae, Pen-coed, Pen-y-bont ar Ogwr CF35 1LJ.

3. Canmoliaeth

Os ydych yn teimlo eich bod wedi derbyn gwasanaeth da neu os oes gennych awgrymiadau adeiladol sut i wella ein gwasanaeth rhowch wybod inni os gwelwch yn dda.

4. Ymholiadau ynglŷn â'r Weithdrefn hon

Os oes gennych ymholiadau ynglŷn â'r Weithdrefn hon neu os ydych angen unrhyw gyngor neu gymorth hoffem pe baech yn cysylltu gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer neu'r Swyddog Monitro.

5.7 Corporate Complaints and Compliments Procedure

The Complaints and Compliments Procedure will be available to all Council customers or anyone acting on their behalf.

The Isle of Anglesey County Council is committed to the provision of quality public services in accordance with the needs and expectations of its customers. The Council recognises the value of customer opinion and its contribution to the processes of policy formulation and service delivery. The Council will deal with complaints in Welsh or English, in the preferred language of the complainant, or in so far as is possible, in the language of the complainant's choice.

Whilst this is the Corporate Procedure the Department of Housing and Social Services also has a Statutory Departmental Procedure which is operated regarding Child Family Services and Adult Services under the provisions of Local Government Social Services Act 1970, Children Act 1989, NHS and Community Care Act 1990 and "Listening and Learning from Complaints" Guidance April 2006. It is possible to obtain a copy of the Guidance for the Comments and Complaints Procedure for Social Services by contacting the Designated Complaints Officer in the Department. The Education Department also has a separate complaints procedure for schools.

1. Official Complaint

The main aim is to resolve problems as soon as possible and Services attempt to resolve issues before they develop into official complaints.

1.1 A complaint is defined as follows :-

"An expression of dissatisfaction with a Council service which requires a response, which has not been resolved at the point of contact and for which there is no alternative appeal procedure or where the alternative appeal procedure has been exhausted."

NB The point of contact shall mean the Officer who has had conduct of the matter which is the subject of the complaint, or a supervisor.

1.2 An official complaint needs to be in writing and needs to have :-

- The Complainant's full name and address
- Telephone number and contact point
- Detailed description of the complaint

1.3.1 An official complaint can be submitted by any of the following means :-

- Personally – by appointment or by calling at the Main Reception in the County Offices, Llangefni where an Officer will refer you to the relevant service where an Officer will receive your complaint.
- In written form – for the attention of the Customer Care Officer (CCO), The Isle of Anglesey County Council Offices, Llangefni, Anglesey LL77 7TW.
- Via a Councillor – you should provide him/her with full details of your complaint and he/she will refer it to the CCO.

- Via the internet – go to www.anglesey.gov.uk/compliments or www.anglesey.gov.uk/complaints.
- By telephone – although complaints cannot be accepted over the telephone, if you do telephone the Council's switchboard 01248 750057 you will be assisted by the Receptionist who will transfer your call to the relevant Officer who will explain the procedure to you. A verbal complaint can be put in writing on a complaint form by an Officer who will submit the written version to the Complainant for verification which needs to be by signature. On receipt of the verified form it can be accepted as an official complaint .

1.3.2 A customer will not be treated unfavourably simply because he/she has submitted a complaint regarding Council services.

1.4 The Council's response to your complaint :-

1.4.1 A written complaint will be acknowledged within 5 working days by the CCO.

1.4.2 A full response will be provided, unless there are exceptional circumstances, within 15 working days. If a full response is not provided within 30 working days the matter will be referred to the Managing Director.

1.4.3 If you are dissatisfied with the outcome of this stage you may write to the Public Services Ombudsman for Wales at 1 Ffordd Yr Hen Gae, Pencoed, Bridgend CF35 1LJ.

2. Dissatisfaction with the initial response to the complaint

2.1 If you are not satisfied with the response of the CCO and you indicate in writing to him/her within 15 working days that you wish to take your complaint to the next level, the complaint will be considered by the Portfolio Holder who is responsible for the service to which the matter relates, (and if more than one service all relevant Portfolio Holders), the relevant Head(s) of Service and the Chairperson of the Customer Focus Subcommittee. They will make a decision which will reflect existing policy.

2.2 The decision made by the Portfolio Holder(s), the Head(s) of Service and the Chairperson of the Customer Focus Sub Committee will be forwarded to you.

2.3 The procedure will be administered by the CCO and the decision will be made and provided to you, unless there are exceptional circumstances, within 15 working days.

2.4 If you are dissatisfied with the outcome at any stage you may write to the Ombudsman in 1 Ffordd Yr Hen Gae, Pencoed, Bridgend CF35 1LJ.

3. Compliments

If you feel that you have received a good service or if you have any constructive suggestions as to how to improve our service please let us know.

4. Enquiries regarding this Procedure

Should you have any enquiries regarding this Procedure or should you require any advice or assistance please contact the Customer Care Officer or the Monitoring Officer.