

CYNGOR SIR YNYS MÔN

Pwyllgor: Pwyllgor Sgriwtini Corfforaethol

Dyddiad y Cyfarfod: 7 Mehefin 2012

Pennaeth Gwasanaeth Perthnasol: Lynn Ball

Aelod Portffolio Perthnasol: Y Cyng. John Chorlton

Pennawd yr Adroddiad:- Adroddiad Blynyddol - Cwynion a Chanmoliaethau Corfforaethol 2011 - 2012

- 1.0 **Pwrpas yr Adroddiad** - Darparu gwybodaeth am y cwynion a'r canmoliaethau a gafwyd yn ystod 2011/12 a rhoi gwybod i'r Pwyllgor bod angen mabwysiadu'r Polisi Enghreifftiol ar gyfer Pryderon a Chanmoliaethau.
- 2.0 **Materion ar gyfer Sgriwtini** – Nodi'r wybodaeth a ddarperir
- 3.0 **Cefndir** - Daeth y Weithdrefn Gorfforaethol mewn perthynas â Chwynion a Chanmoliaethau i rym ar 1 Mehefin 2009. Proses 2 ran ydyw. Mae'r Gwasanaeth yn ymateb i'r gŵyn yn Rhan 1 ac yn Rhan 2, cynhelir cyfarfod i drafod y gwyn. Mae'r Panel yn cynnwys y Pennaeth Gwasanaeth, Comisiynydd a Chadeirydd y Pwyllgor Sgriwtini Corfforaethol. Mae gwella'r modd y rheolir cwynion wedi ei nodi fel rhan o'r Cynllun Adfer.

Huw Pritchard
Swyddog Gwybodaeth Gorfforaethol,
Adain Gyfreithiol

Dyddiad: 21 Mai 2012

Atodiadau

Ystadegau ynghylch cwynion fel y cawsant eu cyhoeddi ar y Wefan am y cyfnod Ebrill 2011 – Mawrth 2012.

Penderfyniadau perthnasol a wnaed yn flaenorol gan y Cyngor, y Pwyllgor Gwaith neu'r Bwrdd Gwasanaeth Lleol

Dim penderfyniadau perthnasol.

Papurau Cefndir

Dim

Adroddiad Blynyddol ar y Weithdrefn Gorfforaethol ar gyfer Cwynion a Chanmoliaeth

Rhagarweiniad a Chefnidir

1. Darperir yr adroddiad hwn i roi gwybodaeth am y Weithdrefn Gorfforaethol ar gyfer Cwynion a Chanmoliaeth (y Weithdrefn) am y cyfnod 1 Ebrill 2011 i 31 Mawrth 2012.
2. Yn ystod y cyfnod hwn, cafodd y Cyngor 89 o gwynion ffurfiol ond fe dynnwyd 3 ohonynt yn ôl cyn ymchwilio iddynt, gan adael 86 o gwynion i gael sylw. Anogir gwasanaethau hefyd i gofnodi canmoliaeth er mai dim ond ychydig sy'n gwneud hynny, a hyd yma cofnodwyd 20 ohonynt yn ganolog. Mae hyn yn cymharu gyda 72 o gwynion a 12 neges o ganmoliaeth yn 2010/11.
3. Mae'r cwynion a gafwyd yn cael eu torri i lawr fesul gwasanaeth fel a ganlyn:-

Gwasanaeth	Nifer y cwynion a gafwyd	Nifer y negeseuon o ganmoliaeth a gafwyd
Addysg	2	
Cyllid	32	
Priffyrdd	3	1
Priffyrdd/Twristiaeth	1	
Tai	16	
Adnoddau Dynol		4
Hamdden	6	
Arforol	1	
Cynllunio (yn cynnwys Rheoli Datblygu)	16	1(RhD)
Cynllunio/Priffyrdd	1	
Polisi	2	
Sgriwtini	1	
Safonau Masnach	3	
Gwastraff	2	14

4. Anfonwyd 78% o'r ymatebion o fewn y cyfyngiad amser penodol. Mae hyn yn cymharu gyda 79.16% yn 2010/11
5. Aeth 15 o gwynion ymlaen i Ran 2 y broses a'r gyfradd ymateb oedd 60%. Y rheswm am y gyfradd ymateb is eleni yw oherwydd yr her o drefnu cyfarfodydd gan fod llawer o alwadau ar amser y Comisiynydd. Mae hyn yn cymharu gyda 31 o gwynion a chyfradd ymateb o 78.6% yn 2010/11
6. Mae'r cwynion a symudodd ymlaen i Ran 2 y broses wedi eu torri i lawr fesul gwasanaeth fel a ganlyn:-

Gwasanaeth	Nifer y cwynion yn Rhan 2
Cyllid	3
Tai	3
Trwyddedu	2
Cynllunio	4
Cynllunio/Priffyrdd	1
Safonau Masnach	1
Gwastraff	1

7. O'r 86 o gwynion a gafwyd, cadarnhawyd 10 yn llawn a chadarnhawyd 10 yn rhannol. Mae hyn yn cyfateb i 23% o'r holl gwynion a gafwyd. Pan fo'r ymchwiliad i'r gwyn yn darganfod bod y gwasanaeth wedi methu mewn rhyw ffordd, mae'r materion wedi eu datrys ac ymddiheuriadau wedi eu cynnig. Yn ogystal, roedd 4 o'r cwynion yn ymwneud â'r laith Gymraeg ac adroddir ar y rheini i'r Comisiynydd laith Gymraeg fel rhan o Adroddiad Monitro Blynyddol y Cyngor. Mae hyn yn cymharu gyda 14 o gwynion a gafodd eu cadarnhau neu eu cadarnhau'n rhannol yn 2010/11.
8. O'r 15 o gwynion a aeth i Ran 2, cafodd 1 ei chadarnhau a 2 eu cadarnhau'n rhannol. Aeth 3 o gwynion Rhan 2 ymlaen i'r Ombwdsmon gyda 2 achos arall hefyd yn mynd yn syth i'r Ombwdsmon ar ôl Rhan 1.
9. O'r 5 achos, cyflwynodd yr Ombwdsmon adroddiad mewn un achos gan ddyfarnu iawndal i ddigolledu am amser a thrafferth, a chan gyflwyno argymhellion hefyd mewn perthynas â phrosesau gweinyddol ond ni chadarnhaodd y gwyn ei hun. Penderfynodd yr Ombwdsmon beidio ag ymchwilio i 3 o'r achosion ac nid yw'r achos olaf wedi ei ddatrys hyd yma. Mae hyn yn cymharu gyda 13 o achosion, sef 11 na ymchwiliwyd iddynt, 1 a ddaeth i ben a 1 yn cadarnhau penderfyniad yr awdurdod ond lle gwnaed argymhelliad ynghylch ryw fath o ddigolledu.
10. Anfonir holiaduron Boddhad Cwsmeriaid gyda'r holl ymatebion Rhan 1 a Rhan 2 ac er bod y gyfradd ymateb yn isel, mae'r canlyniadau fel a ganlyn:-

Safon yr Ymchwiliad:-	Prydlondeb yr Ymchwiliadau:-
Rhan 1 (anfonwyd 86 a dychwelwyd 26 – cyfradd ymateb 30%)	
Bodlon lawn – 5 (19%) Bodlon – 9 (35%) Anfodlon lawn – 12 (46%)	Bodlon lawn – 5 (19%) Bodlon – 14 (54%) Anfodlon lawn – 7 (27%)
Rhan 2 (anfonwyd 15 a dychwelwyd 2 – cyfradd ymateb 13%)	
Bodlon lawn - 0 Bodlon – 1(50%) Anfodlon lawn – 1(50%)	Bodlon lawn – 0 Bodlon – 2 (100%) Anfodlon lawn – 0

Polisi Enghreifftiol ar gyfer Pryderon a Chwynion i'w fabwysiadu gan Ddarparwyr Gwasanaeth Cyhoeddus yng Nghymru.

11. Cefndir i'r polisi arfaethedig newydd - roedd llythyr dyddiedig 24.5.10 gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn dweud:-

"The Welsh Assembly Government's vision for improving public services is well known. Their publication "Making the Connections – Building Customer Service" (March 2007) states:

"Citizens will find it easy to complain and get things put right when the service they received is not good enough".

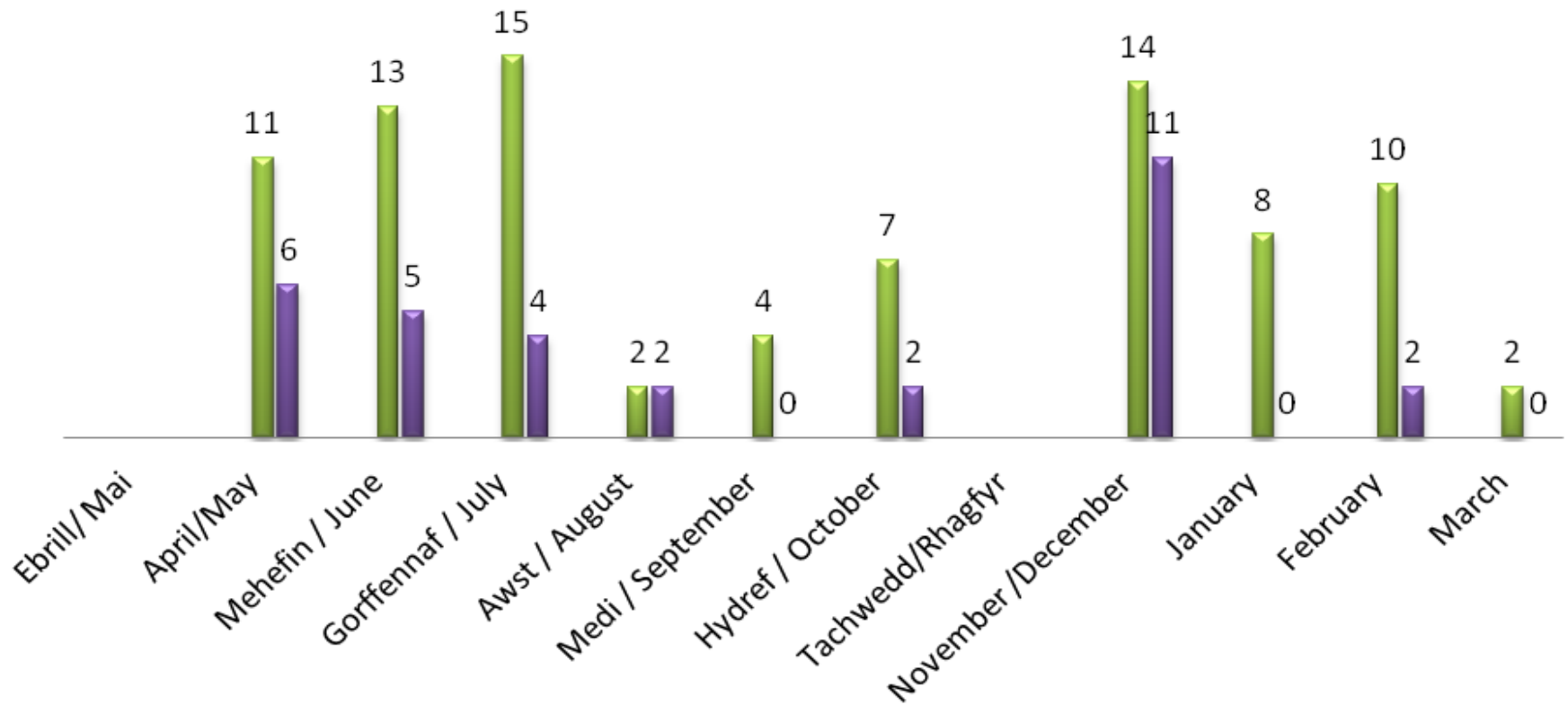
In order to make progress on delivering this aspiration the Assembly Government decided to form the Complaints Wales Working Group, which I was asked to Chair. The group was asked to develop a proposal for a common complaints handling system for public service providers in Wales. A proposal has been developed and we are now formally consulting with public service providers and key voluntary organisations in Wales on that proposal"

12. Diweddariad ar yr Uchod
Anfonwyd y Polisi Newydd i bob Awdurdod Cyhoeddus yng Nghymru ym mis Awst 2011 ac mae angen i'r Cyngor fabwysiadu'r Polisi oherwydd bod gwell rheolaeth o gwynion yn rhan o'r broses adfer. Cynhyrchwyd Mandad Prosiect Rheoli Cwynion ynghyd â chais am gyllid. Roedd hyn yn cynnwys cais am staff, hyfforddiant a system gyfrifiadurol ar gyfer monitro cwynion. Fodd bynnag, ni ddyrannwyd unrhyw gyllid ar gyfer y prosiect ac felly mae angen edrych eto ar yr hyn sy'n bosib o fewn yr adnoddau cyfredol ac adroddir ar y ffordd ymlaen i'r Pwyllgor yn yr adroddiad nesaf.

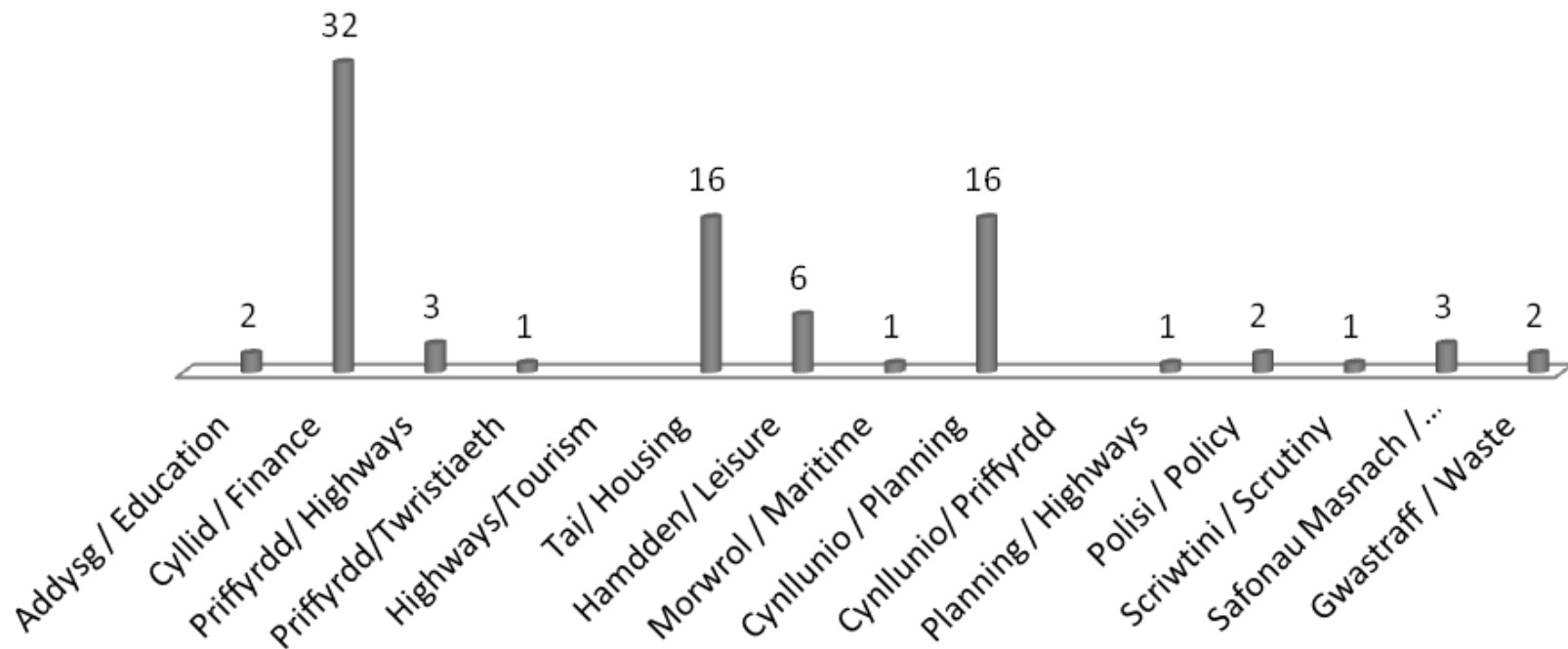
Argymhellion:-

1. Bod y Pwyllgor yn ystyried y wybodaeth a ddarperir am gwynion yn 2011/12
2. Adrodd yn chwarterol ar gwynion i'r Pwyllgor hwn yn 2012/13
3. Adrodd ar gynnydd mewn perthynas â mabwysiadu'r Polisi Cwynion Newydd fel rhan o'r adroddiadau chwarterol uchod.

Derbyniwyd ac angen ymateb o fewn y mis / Received & requiring a response within the month 2011/2012



Cwynion fesul gwasanaeth / Complaints per service 2011/2012



Gwasanaethau Cam 2 / Stage 2 Services 2011/2012

