

CYNGOR SIR YNYS MÔN	
CYFARFOD:	PWYLLGOR ARCHWILIO A LLYWODRAETHU
DYDDIAD:	19 Medi 2018
TEITL YR ADRODDIAD:	PRYDERON, CWYNIION A CHWYTHU'R CHWIBAN 2017-2018
PWRPAS YR ADRODDIAD:	Sicrwydd ar Gydydffurfiaeth â Pholisi
ADRODDIAD GAN:	Pennaeth Swyddogaeth (Busnes y Cyngor) / Swyddog Monitro
SWYDDOG CYSWLLT:	Swyddog Gwybodaeth a Chwynion Corfforaethol Est. 2588 bjxcs@ynysmon.gov.uk

PRYDERON A CHWYNIION

Cyflwyniad a Chrynodeb

1. Mae'r adroddiad hwn yn rhoi gwybodaeth am faterion sy'n codi o dan [Bolisi Pryderon a Chwynion](#) y Cyngor am y cyfnod 1 Ebrill 2017 - 31 Mawrth 2018. Bwriedir i'r adroddiad hefyd gynnwys unrhyw ddatgeliadau a wnaed yn ystod yr un cyfnod dan y drefn chwythu'r chwiban yn ystod yr un cyfnod. Fodd bynnag, ni chafwyd unrhyw adroddiadau yn ystod 2017-2018.
2. Mae'r adroddiad hwn yn cynnwys cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol ond dim ond y rhai hynny lle nad yw'r achwynydd yn ddefnyddiwr gwasanaeth. Ymdrinnir â chwynion defnyddwyr gwasanaeth o dan y [Polisi Gwasanaethau Cymdeithasol - Y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion ar gyfer Plant ac Oedolion](#). Adroddir ar y rhain yn flynyddol i'r Pwyllgor Sgriwtini Corfforaethol.
3. Gall cwynion ddarparu gwybodaeth werthfawr am y modd yr ydym yn perfformio, yr hyn y mae defnyddwyr yn ei feddwl am ein gwasanaethau, a sut a ble y dylem ganolbwyntio gwelliannau.
4. Yn ystod y cyfnod 1 Ebrill 2017 – 31 Mawrth 2018, derbyniwyd 112 o bryderon a 72 o gwynion. O'r 72 o gwynion, tynnwyd 1 gŵyn yn ôl cyn yr ymchwiliad (Tai) felly ymchwiliwyd i 71 o gwynion ac anfonwyd ymatebion ffurfiol.

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) yn diffinio "pryder" fel mynegiant o anfodlonrwydd y gellir ei ddatrys 'yn y fan a'r lle', yn y man cyswllt cyntaf, neu yn fuan wedyn. Fel arfer, mae cwyn yn fwy difrifol o ran natur, yn aml nid yw'n bosib

ei hunioni, ac yn gyffredinol mae angen ymchwiliad i'r amgylchiadau cyn y gellir darparu ymateb neu ddatrasiad.

5. O'r 71 o gwynion y deliwyd â hwy yn ystod y cyfnod, cadarnhawyd 17 yn llawn, cafodd 6 eu cadarnhau'n rhannol ac ni chadarnhawyd 48 ohonynt. Cafodd 9 o gwynion eu huwch-gyfeirio i OGCC, gwrthodwyd 8 gan OGCC ac fe ddatrwyd 1 gwyn trwy ddatrasiad cynnar (Priffyrdd). Roedd pob un o'r 9 cwyn a uwch-gyfeiriwyd i OGCC wedi bod trwy'r broses fewnol.
6. Mae'r nifer o gwynion yr ymchwiliwyd iddynt eleni'r un fath ag yn 2016/2017 a dangosir y rhain yn y tabl isod.
7. Mae'r Cyngor hefyd yn cyhoeddi [data cwynion](#) bob mis.
8. Y gyfradd gyffredinol o ran ymateb i gwynion o fewn y terfyn amser penodedig (20 diwrnod gwaith) oedd 92%. Pan fydd ymatebion yn hwyr, disgwylir i wasanaethau anfon 'ymateb dal' i'r achwynydd i roi gwybod iddynt am y cynnydd ac i egluro'r rhesymau dros yr oedi a rhoi rhyw syniad ynghylch yr amserlen ymateb.

Crynodeb o Bryderon a Chwynion fesul Gwasanaeth ar gyfer 2017 - 2018

Gwasanaeth	Nifer y pryderon	Nifer y cwynion	Nifer a gadarnhawyd	Nifer a gadarnhawyd yn rhannol	Nifer a wrthodwyd	Nifer yr ymatebion hwyr
Trawsnewid Corfforaethol	4	-	-	-	-	-
Cyswllt Môn	-	3	1	-	2	-
Cyllid	27	16	6	2	8	2 (11 diwrnod a 19 diwrnod)
** Cyllid / Addysg	-	1	-	-	1	-
Priffyrdd	7	4	1	-	3	-
Tai	20	10 (1 yn ôl)	2	3	4	1 (9 diwrnod)
TGCh	14	1	-	-	1	-
*Dysgu Gydol Oes	3	1	-	-	1	-
Hamdden	16	1	-	-	1	-
Cyfreithiol	-	1	-	-	1	-
** Cyfreithiol / Eiddo	-	1	-	-	1	-
Morwrol	2	-	-	-	-	-
Cynllunio	4	13	-	-	13	1 (10 diwrnod)

** Cynllunio / Priffyrdd	-	1	-	1	-	-
Gwarchod y Cyhoedd	1	3	1	-	2	-
Gwasanaethau Cymdeithasol (nid cwynion gan ddefnyddwyr gwasanaeth)	-	1	1	-	-	-
Rheoli Gwastraff	14	14	5	-	9	2 (5 diwrnod / 2 ddiwrnod)
** Gwastraff / Priffyrdd	-	1	-	-	-	-
Cyfansymiau	112	72 (71)	17	6	48	06

* Ac eithrio ysgolion

** Roedd y rhain yn faterion a oedd yn ymwneud â 2 Wasanaeth

O ddadansoddiad o'r tabl uchod, roedd 5% o'r cwynion a dderbyniwyd yn deillio o bryderon a uwch-gyfeiriwyd sy'n dangos bod y Gwasanaethau yn delio'n effeithiol â phryderon ac felly'n osgoi cwynion ffurfiol. Mae hyn wedi gwella o 21% yn 2016/2017. Gall achwynwyr fynd â'u cwynion yn uniongyrchol i'r broses gwyno fewnol ffurfiol ac o'r cwynion ffurfiol a dderbyniwyd, dilynodd 90% ohonynt y llwybr hwn, ac fe anfonwyd y 5% a oedd yn weddill at y Cyngor gan OGCC a wrthododd ddelio â hwy nes fod popeth posib wedi cael ei wneud i ddatrys y materion drwy broses fewnol y Cyngor yn y lle cyntaf.

9. Gwersi a Ddysgwyd

Mae'r [Polisi Pryderon a Chwynion](#) yn rhoi pwyslais ar ddysgu gwersi o gwynion a thrwy hynny wella gwasanaethau.

Fel y crybwyllwyd uchod, cadarnhawyd 17 o gwynion a chadarnhawyd 6 cwyn yn rhannol yn ystod 2017/18, **Mae Papur 1 yn** ceisio esbonio pa wersi a ddysgwyd ac unrhyw ymarfer sydd wedi esblygu o ganlyniad.

10. Cwynion i OGCC

Cwynion am Wasanaethau

Nid oes hawl fewnol i apelio yn erbyn penderfyniad a wnaed mewn ymateb i gŵyn, ond mae'r [Polisi Pryderon a Chwynion](#) yn cynnwys yr opsiwn o uwch-gyfeirio cwyn i'r OGCC pan fo'r achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon ag ymateb y Cyngor.

Cafodd 17 o gwynion y mae'r broses hon yn berthnasol iddynt eu cyflwyno i OGCC o fewn amserlen yr adroddiad. Uwch-gyfeiriwyd 9 ohonynt yn dilyn ymatebion ffurfiol o dan Weithdrefn Gwyno'r Cyngor a gwnaethpwyd 8 o gwynion yn uniongyrchol i OGCC.

Ar ôl derbyn y rhain, ystyriwyd mai dim ond 1 oedd yn ddigon difrifol i gyfiawnhau ymchwiliad, ond ymdriniwyd â hyn wrth i'r Cyngor gytuno i ddatrysiaid gwirfoddol cynnar. Roedd y mater hwn yn ymwneud â Phrifyrdd.

Cwynion am Aelodau

Rhaid i unrhyw gŵyn yn erbyn aelod etholedig fod wedi'i seilio ar achos honedig o dorri Côt Ymddygiad yr Aelodau, gyda'r Ombwdsmon fel yn gweithredu ei awdurdod i gynnal yr 'hidlad cyntaf' (h.y. asesu teilyngdod) cyn penderfynu a ddylid bwrw ymlaen ac ym mha fodd.

Yn ystod 2017/18, derbyniwyd 3 o gwynion dan y côd ymddygiad gan OGCC yn erbyn Cynghorwyr Sir ond cawsant eu cau ar ôl yr asesiad cychwynnol. Nid oedd unrhyw ymchwiliadau yn erbyn Cynghorwyr Sir.

Caiff gwybodaeth gyfyngedig am gwynion o'r fath eu hadrodd yn ffurfiol i Bwyllgor Safonau'r Cyngor Sir ddwywaith y flwyddyn.

<http://democratiaeth.ynysmon.gov.uk/ieListMeetings.aspx?CIId=148&Year=0&LLL=1>

Er mwyn cael darlun cyflawn, caiff cwynion am aelodau etholedig y Cynghorau Tref a Chymuned, mewn perthynas â'r un Cod Ymddygiad, eu hadrodd hefyd ddwywaith y flwyddyn i Bwyllgor Safonau'r Cyngor Sir.

Mae crynodebau hefyd ar gael yn Nghrynodeb Llyfr Achosion chwarterol OGCC a welir gweld yn <https://www.ombwdsmon.cymru/code-of-conducts/>

11. Cwynion sy'n gysylltiedig ag iaith

Ni dderbyniwyd unrhyw gŵyn ffurfiol yn ystod y flwyddyn.

Fodd bynnag, roedd un gŵyn yn y Gwasanaethau Cymdeithasol yn cynnwys mater a oedd yn ymwneud ag iaith ac fe ddeliwyd â'r mater hwnnw fel rhan o'r ymateb i'r gŵyn dan weithdrefn Polisi Sylwadau a Chwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol ar gyfer Plant ac Oedolion a chyflwynwyd / a chyflwynir adroddiad ar hyn i'r Pwyllgor Sgriwtini Corfforaethol.

Derbyniodd Cyllid ddau fynegiant o bryder. Yn gyntaf, anfonwyd neges gorfforaethol yn Saesneg yn unig a phryder arall ynghylch hysbyseb Gymraeg mewn papur newyddion lleol a oedd yn cynnwys nifer o wallau. Anfonwyd y neges yn ddwyieithog, ac ail-gyhoeddwyd yr hysbyseb yr wythnos ganlynol gyda'r holl wallau wedi'u cywiro. Ni chafodd y naill fater neu'r llall ei uwch-gyfeirio i'r broses gwyno ffurfiol.

Adroddir ar unrhyw gwynion eraill sy'n ymwneud â'r iaith Gymraeg yn flynyddol yn yr [Adroddiad Blynyddol ar y Safonau Iaith Gymraeg](#) .

Yn ogystal, mae gan y cyhoedd yr hawl i gwyno'n uniongyrchol i Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg ond ni chaiff y cwynion hyn eu hanfon yn ôl i'r Cyngor i'w hymchwilio ac felly nid ydynt wedi'u cynnwys yn yr adroddiad hwn. Nodir cwynion o'r fath yn yr Adroddiad Blynyddol ar y Safonau Iaith Gymraeg a gyhoeddir ar Wefan y Cyngor erbyn 30 Mehefin bob blwyddyn: - <http://www.ynysmon.gov.uk/Journals/d/t//Ad-Safonau-2017-18-Terfynol.pdf>

CHWYTHU'R CHWIBAN

12. Mae [Polisi Chwythu'r Chwiban](#) y Cyngor wedi'i ddyfeisio i annog a galluogi gweithwyr godi pryderon, sy'n rhan o sgôp y Polisi, heb ofni erledigaeth neu wahaniaethu. Chwythu'r chwiban yw'r term poblogaidd a ddefnyddir pan fo aelod o staff (mae'n cynnwys contractwyr ond nad yw'n berthnasol i'r cyhoedd neu aelodau etholedig) yn codi pryderon ynghylch twyll, trosedd, perygl neu risg ddifrifol a allai fygwth y cyhoedd, eu cydweithwyr neu enw da'r Cyngor.
13. Mae [Canllawiau](#) lleol ar Chwythu'r Chwiban hefyd wedi cael eu cylchredeg i staff i'w cefnogi pan fyddant yn codi unrhyw bryderon dan y drefn Chwythu'r Chwiban.
14. Mae'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth wedi cytuno ar lefel yr wybodaeth a ddarperir fel arfer yn yr adroddiad hwn oherwydd, yn wyneb natur anorfod sensitif materion o'r fath, a rhwymedigaeth gyfreithiol y Cyngor i ddiogelu Chwythwyr Chwiban rhag niwed yn y gweithle, dim ond gwybodaeth gyfyngedig fydd yn cael ei datgelu bob amser. Fodd bynnag, ni dderbyniwyd datgeliadau o'r fath yn ystod 2017/18 ac nid oedd unrhyw faterion a oedd yn parhau i fod angen sylw o 2016/17.

15. Penderfyniad / Argymhellion y Pwyllgor hwn

1. Mae'r Pwyllgor yn derbyn bod yr adroddiad hwn yn darparu sicrwydd rhesymol bod y Cyngor yn cydymffurfio â'r prosesau sy'n ofynnol dan ei **Bolisi Pryderon a Chwynion** a'i **Bolisi / Canllawiau Chwythu'r Chwiban**.
2. Bod y Pwyllgor yn adolygu'r tabl Gwersi a Ddysgwyd yn **Atodiad 1** , sy'n cynnwys gwybodaeth a ddarperir gan y gwasanaethau i'r Swyddog Gwybodaeth a Chwynion Corfforaethol, a bod y Pwyllgor yn rhoi adborth i'r gwasanaethau ar lefel y manylion a gasglwyd ac yn gwneud argymhellion ar gyfer unrhyw weithrediadau adferol e.e. hyfforddiant penodol ayyb.

Rhif	Gwasanaeth a Chwyn a Godwyd	Cadarnhawyd / Cadarnhawyd yn Rhannol	Gwersi a Ddysgwyd / Newidiadau a Weithredwyd (cadarnhad gan y gwasanaeth fod newidiadau wedi cael eu gweithredu)
1.	Cyswilt Môn – methu ag ymateb i gais am wybodaeth ynglŷn â bathodyn glas	Cadarnhawyd a rhoddwyd ymddiheuriad	Dim angen camau pellach gan fod system newydd wedi'i hymgorffori
2	Cyllid – methiant o ran gwasanaeth cwsmer par: treth cyngor ar eiddo oedd yn adfail	Cadarnhawyd yn Rhannol – ymddiheuriad am lefel y gwasanaeth ac ad-daliad.	Nid oedd modd cymryd camau pellach oherwydd y brif broblem oedd bod rhaid derbyn yr apêl i'r Swyddfa Brisio cyn y gallai'r Awdurdod weithredu.
3	Cyllid – camgymeriad wrth asesu cais	Cadarnhawyd – ymddiheuriad a chywiro'r camgymeriad	Newid yn y broses – ymholiadau ynglŷn â “gwaith a ganiateir” i fod yn fwy trylwyr a nodiadau mwy eglur i'w cadw mewn perthynas â chyfrifon. Trafod “empathi” mewn Cyfarfodydd Tîm (cynhaliwyd cyfarfodydd goruchwylio wythnosol ychwanegol gyda staff yn yr adran Fudd-daliadau)
4.	Cyllid – problem ynglŷn â: tâl mamolaeth heb gael ei dalu	Cadarnhawyd – ymddiheuriad a chywiro'r camgymeriad	Newid yn y broses – edrych ar y broses ar gyfer delio gyda ffurflenni MATB1 a'i newid yn ôl yr angen (edrychwyd ar y broses a gwnaed newidiadau)
5	Cyllid – costau am wŷs llys gan fod y diffynnydd wedi ceisio talu	Cadarnhawyd – dilëwyd y costau cyfreithiol o £40	Dim angen camau pellach gan fod problemau gyda system ffôn newydd wedi eu datrys erbyn hyn.
6	Cyllid – oedi wrth ymateb i gais am ad-daliad	Cadarnhawyd – ymddiheuriad ac ad-daliad	Nid oedd modd cymryd unrhyw gamau pellach oherwydd bod lefel y galw yn anghyffredin o uchel

7	Cyllid – methiant o ran gwasanaeth cwsmer par: bil treth cyngor	Cadarnhawyd yn rhannol – ymddiheuriadau am lefel y gwasanaeth ac esboniwyd yr opsiynau.	Nid oes modd cymryd camau pellach nes bydd yr achwynydd yn gwneud penderfyniad ynglŷn â'r opsiynau posib
8	Cyllid – oedi wrth ddelio gyda threth cyngor a budd-daliadau wedi achosi straen i'r achwynydd	Cadarnhawyd a rhoddwyd ymddiheuriad	Newid yn y broses – newidiwyd y ffordd mae ceisiadau'n cael eu gweinyddu
9	Cyllid – methu ag ad-dalu taliad am fws ysgol	Cadarnhawyd – ymddiheuriad ac ad-daliad	Nid oedd modd cymryd camau pellach oherwydd lefel anghyffredin o uchel yn y galw
10	Priffyrdd – diffyg ymateb i gŵyn ynglŷn ag arwyddion	Cadarnhawyd – ymddiheuriad a chafodd y sefyllfa ei chywiro	Mater yn ymwneud â hyfforddiant – gweithredwyd mesurau gwella perfformiad gyda'r gweithiwr dan sylw (cadarnhawyd fod hyn wedi'i gwblhau)
11	Tai – methiant i ddelio â phroblem yn ymwneud â chymydog	Cadarnhawyd yn rhannol – camau wedi eu cymryd ond ni roddwyd gwybod i'r achwynydd am hynny – y mater wedi ei ddatrys erbyn hyn	Nid oes modd cymryd camau pellach gan fod y mater wedi ei ddatrys, ond mae'n bosib na fyddai'r gŵyn wedi codi petai'r achwynydd wedi cael ei hysbysu am y camau a gymerwyd
12	Tai – methiant i symud bolard	Cadarnhawyd yn rhannol – nid oedd modd symud y bolard oherwydd problemau cyfreithiol ond gellid bod wedi cyfathrebu'n well gyda'r achwynydd ynglŷn â'r penderfyniad	Dim gweithredu pellach yn bosib, gellid bod wedi osgoi'r gŵyn drwy gyfathrebu'n well a rhoi esboniad clir
13	Tai – problem am nad oedd cofnodion wedi cael eu newid yn ymwneud â chyfeiriad tebyg a'r achwynydd yn derbyn llythyr oedd wedi ei fwriadu ar gyfer person arall	Cadarnhawyd – ymddiheuriad a chywirwyd y camgymeriad	Mater yn ymwneud â hyfforddiant – dylid fod wedi cywiro'r camgymeriad pan gafwyd gwybod amdano
14	Cynnal Tai – fan yr adran dai yn creu rhwystr ar y pafin	Cadarnhawyd a rhoddwyd ymddiheuriad	Nid oedd angen gweithredu pellach – rhoddwyd cyngor i'r gyrrwr.

15	Tai – oedi wrth ddelio gyda chais am eiddo wedi ei addasu	Cadarnhawyd yn rhannol – ni chyfathrebwyd yn foddhaol gyda'r achwynydd	Problem gyda chyfathrebu, gellid bod wedi osgoi cwyn drwy gyfathrebu'n well a rhoi esboniad llawn
16	Cynllunio/Tai – Dim cynnydd ynglŷn â honiad fod amod cynllunio wedi ei dorri	Cadarnhawyd yn rhannol – rhoddwyd esboniad am yr oedi.	Nid oedd modd gweithredu ar brif fater y gŵyn nes bod y gwaith adeiladu wedi'i gwblhau ond mae'r Gwasanaethau'n trafod gyda'r datblygwr erbyn hyn er mwyn sicrhau diogelwch ar y lôn bresennol.
17	Gwarchod y Cyhoedd – nid oedd y swyddog yn gymwynasgar ac roedd yn anghwrtais	Cadarnhawyd a rhoddwyd ymddiheuriad	Cafodd mater hyfforddi ei nodi a darperir hyfforddiant pellach (-nid yw hyn wedi ei gwblhau eto)
18	Gwasanaethau Cymdeithasol (cwyn gan rywun sydd ddim yn defnyddio'r gwasanaeth) pryderon am ddelio gydag achos diogelu	Cadarnhawyd – problemau wedi eu nodi a chynllun mewn lle i ddelio â nhw	Mater yn ymwneud â hyfforddiant – bydd y mater yn cael ei ailagor a hyfforddiant pellach yn cael ei ddarparu (trefnwyd hyfforddiant ar y cyd – i'w gynnal yn Hydref 2018)
19	Rheoli Gwastraff – problemau gyda chymorth casglu	Cadarnhawyd a rhoddwyd ymddiheuriad	Dim gweithredu pellach gan y bydd mwy o fonitro cyffredinol yn yr ardal am gyfnod cyfyngedig
20	Rheoli Gwastraff - caead bin wedi cael ei dorri gan ddynion bin ac oedi wrth geisio cysylltu â'r gwasanaeth ar y ffôn	Cadarnhawyd a darparwyd bin newydd	Problem Gofal Cwsmer gyda'r contractwr wedi ei ddatrys gan y Cyngor ar ran y defnyddiwr gwasanaeth. Nid yw'n berthnasol i waith y cyngor
21	Rheoli Gwastraff – problemau gyda chasgliad	Cadarnhawyd – wedi ei ddatrys erbyn hyn	Newid arferion yn dilyn darparu hyfforddiant ychwanegol.
22	Rheoli Gwastraff – methiant i gyflenwi bocsys ailgylchu newydd	Cadarnhawyd – cyflenwyd y bocsys y diwrnod ar ôl derbyn y gŵyn a rhoddwyd ymddiheuriad	Dim gweithredu pellach yn bosib gan fod safonau gwasanaeth rhesymol wedi eu cyrraedd, er nad oeddent yn bodloni disgwyliadau'r achwynydd.

23	Rheoli Gwastraff – deunydd ailgylchu heb ei gasglu er iddo gael ei roi mewn bagiau plastig clir	Cadarnhawyd - ymweliad gan swyddog o'r adran Gwastraff ac ymddiheuriad	Dim gweithredu pellach gan y bydd mwy o fonitro cyffredinol yn yr ardal am gyfnod cyfyngedig
----	--	--	--

Prif Negeseuon –

1. Y Pwyllgor Archwilio a Llywodraethu i anfon nodyn atgoffa at bob Pennaeth Gwasanaeth yn nodi bod rhaid dilyn y Siarter Gofal Cwsmer bob amser wrth ymdrin â'r cyhoedd a sicrhau fod hyfforddiant rheolaidd a hyfforddiant diweddarau'n cael ei ddarparu yn ôl yr angen.
2. O hyn ymlaen bydd system gorfforaethol newydd yn cael ei gweithredu a bydd gofyn i wasanaethau gwblhau log o wersi ffurfiol a ddysgwyd ar ddiwedd y broses gwynion mewn perthynas ag unrhyw gŵyn a gadarnhawyd neu a gadarnhawyd yn rhannol.