

CYNGOR SIR YNYS MÔN	
CYFARFOD:	Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio
DYDDIAD:	28 Medi 2022
TEITL YR ADRODDIAD:	Adroddiad Pryderon a Chwynion 2021-2022
PWRPAS YR ADRODDIAD:	Sicrwydd ar Gydydffurfiaeth â Pholisi
ADRODDIAD GAN:	Cyfarwyddwr Swyddogaeth (Busnes y Cyngor) / Swyddog Monitro
SWYDDOG CYSWLLT:	Swyddog Gwybodaeth a Chwynion Corfforaethol Est. 2588 bjxcs@ynysmon.gov.uk

PRYDERON A CHWYNION

Rhagarweiniad 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 2021 - 31 Mawrth 2022.
2. Mae'r adroddiad hwn yn cynnwys cwynion am 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 Panel Gwella Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae'r adroddiad diweddaraf ar gael yn: <http://democratiaeth.ynysmon.gov.uk/ieListMeetings.aspx?CId=608&Year=0&LLL=1>
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.

Yn ystod y cyfnod 1 Ebrill 2021 - 31 Mawrth 2022, derbyniwyd 189 o bryderon a derbyniwyd ac ymatebwyd i 54 o gwynion.

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 ddatrysiad.

4. O'r 54 o gwynion yr ymdriniwyd â hwy yn ystod y cyfnod dan sylw, cadarnhawyd 12 yn llawn, cafodd 2 eu cadarnhau'n rhannol ac ni chadarnhawyd 40 ohonynt. Cafodd 11 cwyn a oedd wedi bod trwy'r broses fewnol eu huwch-raddio i OGCC. Gwrthodwyd 9 ohonynt cyn ymchwiliad ffurfiol a llwyddwyd i ddatrys y ddau arall. Cyfeiriwch at baragraff 9 sy'n darparu gwybodaeth ynglŷn â'r cwynion yr ymdriniwyd â hwy gan OGCC yn ystod 2021/22. (Rheiny a aeth drwy broses fewnol y Cyngor a'r rheiny a wnaed yn uniongyrchol i OGCC).

5. Cafwyd cynnydd o 11 yn nifer y cwynion yr ymchwiliwyd iddynt, i fyny o 43 yn 2020/21, ac mae'r rhain i'w gweld yn y tabl sydd ynghlwm (**Atodiad 1**).
6. Mae'r Cyngor hefyd yn cyhoeddi [data cwynion](https://www.ynysmon.llyw.cymru/cy/Cymryd-rhan/Cwynion-swyddogol/Ystadegau-cwynion-y-cyngor.aspx) bob mis.
<https://www.ynysmon.llyw.cymru/cy/Cymryd-rhan/Cwynion-swyddogol/Ystadegau-cwynion-y-cyngor.aspx>
7. Y gyfradd gyffredinol o ran ymateb i gwynion o fewn y terfyn amser penodedig (20 diwrnod gwaith) oedd 79.6%. 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.

Roedd 9% o'r cwynion uchod (yr un fath ag yn 2020/21) yn deillio o bryderon a uwch-gyfeiriwyd ond mae hyn yn dal i ddangos bod y Gwasanaethau yn delio'n effeithiol â phryderon ac felly'n cyfyngu cwynion ffurfiol. Fe anfonwyd 1 o'r 54 i'r Cyngor gan OGCC a wrthododd ddelio â'r mater hyd nes bod popeth posib wedi cael ei wneud i ddatrys y mater drwy broses fewnol y Cyngor yn y lle cyntaf.

8. Gwersi a Ddysgwyd

Mae'r [Polisi Pryderon a Chwynion](#) yn rhoi pwyslais ar ddysgu gwersi o gwynion a thrwy hynny wella gwasanaethau. Mae'r argymhellion blaenorol sydd wedi eu cadarnhau gan y Pwyllgor yma bellach wedi dod yn rhan o fusnes fel arfer wrth ddelio efo cwynion.

Fel y crybwyllwyd uchod, cadarnhawyd 12 o gwynion a chadarnhawyd 2 gŵyn yn rhannol yn ystod 2021/22. Mae **Atodiad 2** yn esbonio pa wersi a ddysgwyd ac unrhyw ymarfer sydd wedi esblygu o ganlyniad i'r canfyddiadau hyn.

9. Cwynion i OGCC

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 OGCC pan fo'r achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon ag ymateb y Cyngor.

Cafodd 29 o gwynion y mae'r broses hon yn berthnasol iddynt eu cyflwyno i OGCC o fewn amserlen yr adroddiad (roeddent yn cynnwys cwynion yr ymdriniwyd â hwy o dan broses gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol a 2 gŵyn a ddygwyd ymlaen o 2020/21). Uwch-gyfeiriwyd 13 o'r 29 yn dilyn ymatebion ffurfiol o dan Weithdrefn Gwyno'r Cyngor ac fe uwch-gyfeiriwyd 5 yn dilyn ymatebion ffurfiol o dan Weithdrefn y Gwasanaethau Cymdeithasol, roedd 2 fater yn ymwneud ag adolygu penderfyniadau blaenorol ac roedd y 9 arall yn gwynion a wnaethpwyd yn uniongyrchol i OGCC. O'r 29 o achosion a gyfeiriwyd at OGCC, arweiniodd 3 at setliadau cynnar, gan ddod â'r materion hynny i ben, ac ni ymchwiliwyd i'r 26 cwyn arall.

10. Cwynion sy'n gysylltiedig ag laith

Ni dderbyniwyd unrhyw gŵyn ffurfiol yn ystod y flwyddyn.

Y Rheolwr Polisi a'r Gymraeg sy'n delio â chwynion ynghyd ag unrhyw fater arall yn ymwneud â'r Gymraeg ac adroddir yn eu cylch i'r Pwyllgor Sgriwtini Partneriaeth ac Adfywio yn yr <https://www.ynysmon.llyw.cymru/documents/Dogfennau-Cy/Cyngor/laith/Adroddiad-blynyddol-safonau'r-Gymraeg-2021-i-2022.pdf>

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:- <https://www.ynysmon.llyw.cymru/cy/Cyngor/laith/Polisi-Iaith-a-Safonau-Iaith-Gymraeg.aspx>

11. Penderfyniad/Argymhellion

Mae'r Pwyllgor yn derbyn bod yr adroddiad hwn yn darparu sicrwydd rhesymol bod y Cyngor yn ymdrin â chwynion yn effeithiol ac nid yw'n gwneud unrhyw argymhellion mewn perthynas â gallu'r Cyngor i ymdrin â chwynion yn effeithiol ac yn unol â'i Bolisi Pryderon a Chynion Corfforaethol.

Atodiad 1

Crynodeb o Bryderon, Cwynion a Chanmoliaethau fesul Gwasanaeth ar gyfer 2021 – 2022

Gwasanaeth	Nifer y pryderon	Nifer y cwynion	Nifer a gadarnhawyd	Nifer a gadarnhawyd yn rhannol	Nifer y cwynion a wrthodwyd	Nifer yr ymatebion hwyr (nifer o ddyddiau yn hwyr)	Canmoliaethau
Cymunedol							
Gwasanaethau Cymdeithasol (nid defnyddiwr gwasanaeth)	-	2	-	-	2	-	-
Busnes y Cyngor							
Cyfreithiol	-	1	-	-	1	-	9
Prifffyrdd, Gwastraff ac Eiddo							
Prifffyrdd	10	7	-	-	7		27
*Eiddo/Adnoddau/lechyd a Diogelwch	-	1	-	1	-	-	-
Gwastraff	29	4	1	-	3	-	21
Tai							
Tai	53	8	2	1	5	-	26
*Tai/Budd-daliadau	-	2	1	-	1	1 (7 diwrnod)	
*Tai/Gwasanaethau Cymdeithasol	-	1	-	-	1	-	
Dysgu							
Dysgu (ac eithrio ysgolion)	4	-	-	-	-	-	33
Rheoleiddio ac Economaidd							
Datblygu Economaidd	11	-	-	-	-	-	31
Hamdden	37	1	1	-	-	-	41
Cynllunio	1	14	3	-	11	3 (1, 7 a 19 diwrnod)	156
Gwarchod y Cyhoedd	-	1	-	-	1	-	38
Adnoddau							
Adnoddau	43	12	4	-	8	7 (1 diwrnod x 3/ 2 diwrnod/5 diwrnod/17 diwrnod a 36 diwrnod)	34
Trawsnewid Corfforaethol							
Cyswllt Môn	1	-	-	-	-	-	13
Cyfansymiau	189	54	12	2	40	11	429

* Yn ymwneud â mwy nag un gwasanaeth

Ffurflen Hysbysu am Gwynion a Gadarnhawyd neu a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 2

Mae'r Polisi Pryderon a Chwynion yn rhoi pwyslais ar ddysgu o gamgymeriadau a rhoi mesurau yn eu lle rhag i'r un camgymeriadau gael eu hailadrodd. Darperir Adroddiad Cwynion Blyneddol i Bwyllgor Archwilio a Llywodraethu'r Cyngor ym mis Medi bob blwyddyn. Adroddir ar y gwersi a ddysgwyd yn sgil unrhyw gwynion a gadarnhawyd neu a gadarnhawyd yn rhannol mewn tabl fel atodiad i'r adroddiad hwnnw. Mae'r tabl yn nodi enw'r gwasanaeth, y camgymeriad a nodwyd a'r camau a gymerwyd i gywiro hynny.

Mae felly'n hanfodol bod y wybodaeth y byddwch yn ei darparu ar ddiwedd pob proses ymchwilio i gŵyn yn nodi'n glir eich canfyddiadau a pha gamau yr ydych wedi eu cymryd / yr ydych yn bwriadu eu cymryd, er mwyn sicrhau nad yw'r camgymeriad a nodwyd yn cael ei ailadrodd. Mae'r Pwyllgor wedi mynegi y gall alw ar Benaethiaid Gwasanaeth i gadarnhau bod camau cywiro wedi eu cymryd o fewn yr amserlenni a nodwyd. Er mwyn hwyluso'r gwaith o ysgrifennu adroddiadau yn y dyfodol fe anfonir y ffurflen hon atoch i'w llenwi bob tro y byddwch yn cadarnhau cwyn yn llawn neu'n rhannol. Bydd y wybodaeth y byddwch yn ei darparu yn cael ei rhannu â'r Pwyllgor mewn cyfarfod cyhoeddus.

Canllaw i'r Gwasanaethau ar sut i gwblhau'r ffurflen		
Disgrifiad o'r Categori	Manylion / Enghreifftiau	Enghreifftiau o'r camau a gymerwyd
Camgymeriad syml / dim angen am gamau pellach	Camgymeriad dilys / un tro sydd wedi'i gywiro / materion a brofwyd wrth i system newydd gael ei chyflwyno / cyfnod o bwysau uchel	Wedi siarad â'r aelod perthnasol o staff ac wedi eu hatgoffa o'r angen i fod yn ofalus / i gadw data pan fydd y galw yn uchel.
Mater Gofal Cwsmer	Diffyg ymateb i ohebiaeth / heb ffonio rhywun yn ôl yr addewid.	Cyfarwyddiadau clir wedi eu darparu / materion gofal cwsmer wedi eu trafod ym mhob cyfarfod tîm (cofnodion wedi eu cymryd / Gwasanaethau yn cyflwyno ac yn monitro rhai dangosyddion perfformiad allweddol.
Angen Hyfforddiant neu Oruchwyliaeth	Materion ymddygiad neu gamgymeriadau wrth ddehongli cyfarwyddiadau	Aelod o staff wedi'i anfon ar gwrs hyfforddiant / goruchwyliaeth gan aelod mwy profiadol o staff.
Newid mewn polisi neu broses	Camgymeriadau mewn proses / polisi wedi eu darganfod o ganlyniad i ymchwiliad i gŵyn sydd wedi arwain at gyflwyno newidiadau.	Ffurflenni newydd wedi eu cyflwyno / angen gwahanol dystiolaeth / newidiadau i lwybrau (e.e. casgliadau bin)

Ffurflen Hysbysu am Gwynion a Gadarnhawyd neu a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 2

Crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd 2021/22					
Rhif	Cyf	Gwasanaeth	Camgymeriad(au) a nodwyd	Camau Adferol – nodwch categori'r camgymeriad (gweler uchod) a nodwch pa gamau sydd wedi eu cymryd neu y bwriedir eu cymryd ac erbyn pryd	Gweithred wedi'i chwblhau
Ar draws y Gwasanaethau					
1.	F580 (Cadarnhawyd yn rhannol)	Eiddo, Caffael, lechyd a Diogelwch	Mater yn ymwneud ag ysgol – aelod o staff wedi cael ei anafu ddwywaith gan y biniau – y Cyngor heb gymryd camau.	Datryswyd y mater erbyn y dyddiad ymateb.	DO Mawrth 2022
Tai					
2.	F543	Atgyweirio Tai	Diffyg cyfathrebu a'r amser a gymerwyd i gwblhau'r gwaith.	Mater Gofal Cwsmer – cafodd cyfarwyddiadau clir eu hail-anfon i staff ynglŷn â chyfathrebu da gyda thenantiaid. Maent hefyd wedi cael eu hatgoffa i gyfeirio at y polisi Atgyweirio Tai am ganllaw ar yr amser y dylid ei gymryd i gwblhau gwaith.	DO Medi 2021
3.	F547	Tai / Atgyweiriadau yr Ailgodir Tâl amdanynt	Gwall yn y Broses.	Newid i Bolisi neu Broses - ar ôl derbyn hysbysiad ymadael neu drosglwyddo, y Swyddog Rheoli Tai perthnasol a'r Archwilydd Technegol ar y safle/eiddo fydd yn archwilio'r eiddo o hyn ymlaen. Bydd y tenantiaid yn trafod unrhyw atgyweiriadau angenrheidiol gyda staff yr Adran Dai cyn i'w tenantiaeth ddod i ben. Bydd cyfle i'r tenant roi adborth ac un ai ymrwymo i wneud y gwaith neu drafod y swm y bydd yn rhaid iddynt ei dalu'n ôl pan fyddant yn gadael.	DO Rhagfyr 2021
4.	F576	Atgyweiriadau Tai	Yr amser a gymerwyd i gwblhau gwaith ar gegin	Mater Gofal Cwsmer – atgoffwyd pawb yn yr Uned Cynnal a Chadw Tai ynglŷn â	DO Mawrth 2022

Ffurflen Hysbysu am Gwynion a Gadarnhawyd neu a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 2

			ddiffygiol yn dilyn gollyngiad dŵr.	Siarter Gwasanaeth Cwsmer CSYM mewn perthynas ag ymateb i ddefnyddwyr gwasanaeth, ac fe'i hatgoffwyd i ddilyn y canllawiau yn y Polisi Atgyweirio Tai mewn perthynas â'r amser y dylid ei gymryd i gwblhau gwaith.	
5.	F567 (Cadarnhawyd y Rhannol)	Atgyweirio Tai	Diffyg cyfathrebu a'r amser a gymerwyd i gwblhau'r gwaith.	Mater Gofal Cwsmer – mae Covid-19 wedi arwain at oedi oherwydd nad oedd y deunyddiau angenrheidiol ar gael. Mae staff wedi derbyn cyfarwyddiadau clir y dylent gysylltu â'r tenant pan fo oedi neu os caiff gwaith ei ganslo am ba bynnag reswm. Mater Gofal Cwsmer – wedi atgoffa gweithwyr yr adran Atgyweirio Tai i sicrhau eu bod yn glanhau ar eu hôl a sicrhau bod yr eiddo'n dwt a glan ar ôl cwblhau'r gwaith	DO Ionawr 2022 DO Ionawr 2022
Rheoleiddio a Datblygu Economaidd					
6.	F542	Hamdden	Gwall syml – camgymeriad gwirioneddol wrth drefnu “Llwybr i'r Teulu”. Credwyd bod pawb wedi cytuno ar y llwybr fodd bynnag nid oedd hynny'n wir.	Cafodd camau eu cymryd ar unwaith i newid y llwybr ac fe ymddiheurwyd yn llawn.	DO Awst 2021
Cynllunio					
7.	F531	Cynllunio	Cadarnhawyd – gwall gwirioneddol. Gweithdrefnau anghywir wedi cael eu rhoi ar waith wrth ddelio â chais cynllunio. Delwyd â'r cais (HHP/2022/278) â phwerau dirprwyedig yn hytrach na thrwy'r Pwyllgor Cynllunio	Paratowyd a chyflwynwyd adroddiad i'r Pwyllgor Cynllunio a Gorchmynion i egluro amgylchiadau'r cais.	DO Gorffennaf 2021

Ffurflen Hysbysu am Gwynion a Gadarnhawyd neu a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 2

			gyda'r swyddogion yn dehongli'r ffurflen fel cais a gwblhawyd gan ymgeisydd/asiant gan roi tic yn y blwch 'na' i gadarnhau nad oedd yr ymgeisydd yn perthyn i swyddog neu aelod o'r Cyngor. Ni fyddai'r swyddogion yn ymwybodol o unrhyw berthynas ag aelod etholedig.		
8.	F544	Cynllunio	Cadarnhawyd – mater Gofal Cwsmer ac adolygu canllawiau statudol. Diffyg ymateb i nifer o e-byst a gohebiaeth a oedd yn gofyn am wybodaeth ac eglurder ynglŷn ag oedi wrth ryddhau tystysgrif cwblhau oherwydd bod newid defnydd sylweddol posibl wedi dod i'r amlwg yn ystod archwiliad cwblhau.	Anfonwyd ymddiheuriad mewn perthynas â'r oedi a chafodd y dystysgrif ei rhyddhau'n fuan wedi'r trafodaethau gyda'r adran gyfreithiol (ceir gwahaniaeth barn mewn perthynas â'r modd y caiff newid defnydd sylweddol ei ddehongli ledled Cymru). Atgoffwyd y staff i gadw at y Siarter Cwsmeriaid bob amser.	DO Mai 2022
9.	F571	Cynllunio	Cadarnhawyd yn rhannol – Mater Gofal Cwsmer. Ymateb anfoddhaol yn ogystal â diffyg ymateb i ohebiaeth yn ymwneud ag ymchwiliad gorfodi.	Anfonwyd ymddiheuriad mewn perthynas â'r diffyg ymateb, fodd bynnag roedd y swyddogion wedi delio ac ymchwilio i'r mater yn briodol yn unol â'r dystiolaeth a oedd ar gael ac roeddent wedi gofyn i'r achwynydd rannu unrhyw dystiolaeth bellach. Atgoffwyd y staff i gadw at y Siarter Cwsmeriaid bob amser.	DO Mai 2022
Adnoddau					
10.	F535	Refeniw	Oedi wrth dynnu'r Premiwm yn dilyn cais gan gwsmer. Cyfnod	Trafodwyd Gwasanaeth Cwsmer yn ystod cyfarfod tîm – cafodd staff asiantaeth eu	DO Gorffennaf 2021

Ffurflen Hysbysu am Gwynion a Gadarnhawyd neu a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 2

			o alw mawr oherwydd Covid-19.	penodi i gefnogi'r tîm oherwydd llwyth gwaith uchel.	
11.	F559	Budd-daliadau	Gwall mewn prosesau ac oedi wrth ymateb oherwydd Covid-19 .	Atgoffwyd staff bod rhaid cynnwys ychwanegiadau i geisiadau am fudd-daliadau. Edrychwyd ar lwyth gwaith yr adran a rhoddwyd gwiriadau yn eu lle.	DO Ionawr 2022
12.	F562	Budd-daliadau	Gwall un tro sydd wedi cael ei gywiro.	Darparwyd cyfarwyddiau clir.	DO Chwefror 2022
13.	F566	Budd-daliadau	Oedi wrth ymateb ac wedi methu â chynghori'r cwsmer i wneud cais am Ostyngiad yn y Dreth Gyngor cyn gynted ag y bo hynny'n gyfleus.	Er bod y cyfrif yn gywir, cafwyd oedi mewn ymateb oherwydd llwyth gwaith ac fe allai'r cwsmer fod wedi cael ei cefnogi'n well. Rhannwyd enghraifft o wasanaeth cwsmer da gyda'r staff yn ystod cyfarfod tîm.	DO Ionawr 2022
Gwastraff					
14.	F570	Priffyrdd, Gwastraff ac Eiddo – Rheoli Gwastraff	Gwall syml – dod o hyd i broblem wrth gyflwyno gwasanaeth newydd fel rhan o contract casglu gwastraff newydd – amlygwyd bod angen newid prosesau casglu gwastraff ac ailgylchu mewn lleoliad penodol.	Roedd y lleoliad penodol yn anodd i'w gyrraedd oherwydd gosodiad y strydoedd, ffyrdd a thai. Cydlynwyd gyda'r contractwr casglu gwastraff i newid amseroedd casglu a darparu cerbyd llai. Defnyddiodd y contractwr yrrwr mwy profiadol ac nid oes unrhyw broblemau wedi bod ers hynny. Fodd bynnag, nid oes sicrwydd na fydd problemau pellach yn codi oherwydd lleoliad yr eiddo a'r modd y mae trigolion yn parcio.	DO Ionawr 2022