

ADRODDIAD BLYNYDDOL AR GŴYNION 2018/19 - Y DIWEDDARAF:

DYDDIAD: 01 Hydref 2019

CYFLWYNWYD YR ADRODDIAD GAN: Caron Davies, Rheolwr Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth

1. Diben yr adroddiad

1.1 Rhoi trosolwg i Aelodau a Phrif Swyddogion o'r perfformiad cwynion ar gyfer y flwyddyn ariannol 1 Ebrill 2018 i 31 Mawrth 2019.

2. Negeseuon allweddol

2.1 Yn ystod y flwyddyn ariannol 2018/19, derbyniodd yr awdurdod gyfanswm o **67 o gŵynion**:

51 cam un; 3 cam dau; a 13 drwy Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

2.2 Mae hyn yn **ostyngiad** o 2.9% o gymharu â'r flwyddyn ariannol flaenorol pan gafwyd cyfanswm o 69 o gŵynion. Gwelwyd cynnydd yn nifer y Cwynion Corfforaethol a gostyngiad sylweddol yn nifer y cwynion ynghylch Gofal Cymdeithasol.

2.3 Cafwyd 2 ymateb hwyr i gŵynion yn ystod y flwyddyn ariannol, a arweiniodd at gyfradd gydymffurfio gyffredinol o **97% sy'n uwch na'r targed o 95%**. Cafwyd 1 ymateb cam un hwyr ar gyfer y Gwasanaethau Cymdogaeth ac 1 ymateb cam 2 annibynnol i'r Gwasanaethau Cymdeithasol.

2.4 Mae perfformiad y tîm cwynion canolog yn parhau i gael effaith gadarnhaol ar drin cwynion ar draws y Cyngor. Mae'r tîm yn aml yn delio â phryderon ar adeg y pwynt cyswllt, gyda'r ffocws ar gysylltu â meysydd gwasanaeth i ddatrys materion yn gyflym, atal cwynion rhag myn ymhellach a chanfod cyfleoedd i ddysgu o gyswllt cwsmeriaid.

2.5 Fe wnaeth y tîm cwynion ddelio â 392 o alwadau yn ogystal â'r cwynion ffurfiol a gafodd eu cofnodi, sydd yn gynnydd o 49.6% o gymharu â'r 262 o alwadau a dderbyniwyd yn 2017/18.

2.6 Er bod nifer y cwynion a gofnodwyd ar lefel debyg i'r llynedd, mae nifer cynyddol o alwadau a dderbynnir gan y tîm bellach y tu allan i'r diffiniad o gŵyn neu fater gwasanaeth. Gall delio â'r galwadau hyn fod yn ddwys o ran adnoddau gan eu bod yn aml gan bobl yn y gymuned sydd angen cymorth. Mae'r rôl ychwanegol hon wedi dod yn rhan annatod o waith y tîm, gan leihau pwysau ar staff rheng flaen, bod o fudd i drigolion ac amddiffyn enw da'r Cyngor.

3. Argymhelliad

3.1 Gwahoddir Aelodau a Phrif Swyddogion i nodi a chynnig sylwadau ar y wybodaeth a gyflwynir yn yr adroddiad hwn.

4. Cefndir a chrynodeb o'r perfformiad cyffredinol

4.1 Gall yr awdurdod ymdrin â chwynion a ddaw i law trwy un o ddwy broses gwynion:

- Mae cwynion Gofal Cymdeithasol yn dilyn gweithdrefn statudol Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a Rheoliadau Gweithdrefn Cynrychioliadau (Cymru) 2014.
- Mae pob cwyn arall sy'n ymwneud â meysydd gwasanaeth canolog y cyngor yn cael eu trin drwy'r Weithdrefn Gwynion Gorfforaethol. Nid yw hon yn weithdrefn statudol, ond mae'n dilyn y Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru.

4.2 Er mis Awst 2016, mae'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth canolog wedi bod yn gyfrifol am gydlyn ymatebion i bob cwyn a chais Rhyddid Gwybodaeth a dderbyniwyd gan y Cyngor. Mae pob cwyn, canlyniad a gwers a ddysgwyd (ar wahân i'r rhai sy'n ymwneud ag ysgolion; a dderbynnir gan Gomisiynydd y Gymraeg; a materion AD mewnol) yn cael eu rheoli'n ganolog.

4.3 Mae hyn yn fodd mwy cyson ac effeithlon o reoli prosesau cwynion y Cyngor, mae'r tîm yn gweithio'n agos gyda meysydd gwasanaeth i ddadansoddi cwynion, adolygu gwersi a ddysgwyd, datblygu perthnasoedd a darparu cefnogaeth.

4.4 Er gwaethaf gwelliannau yn nifer y cwynion a dderbyniwyd, mae'r Cyngor yn derbyn nifer fawr o ymholiadau sy'n dargyfeirio adnoddau i ffwrdd o ddarparu gwasanaethau rheng flaen. Mae hyn yn lleihau bodlonrwydd cwsmeriaid yn gyffredinol pan fydd pobl yn defnyddio neu'n derbyn gwasanaethau'r Cyngor. Yn ystod 2018/19, bu'r tîm Cwynion yn rhan o **392 o alwadau y tu allan i'r broses gwynion**.

4.5 Mae cyfanswm y cwynion a dderbyniwyd gan y Cyngor wedi gostwng yn sylweddol yn ystod 2017/18 ond mae'r duedd yn 2018/19 wedi lefelu.

4.6 Bu gostyngiad yn y cwynion a wnaed i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) o 15 yn ystod y cyfnod 2017/18 i 13 yn ystod 2018/19. Cwblhawyd un ymchwiliad.

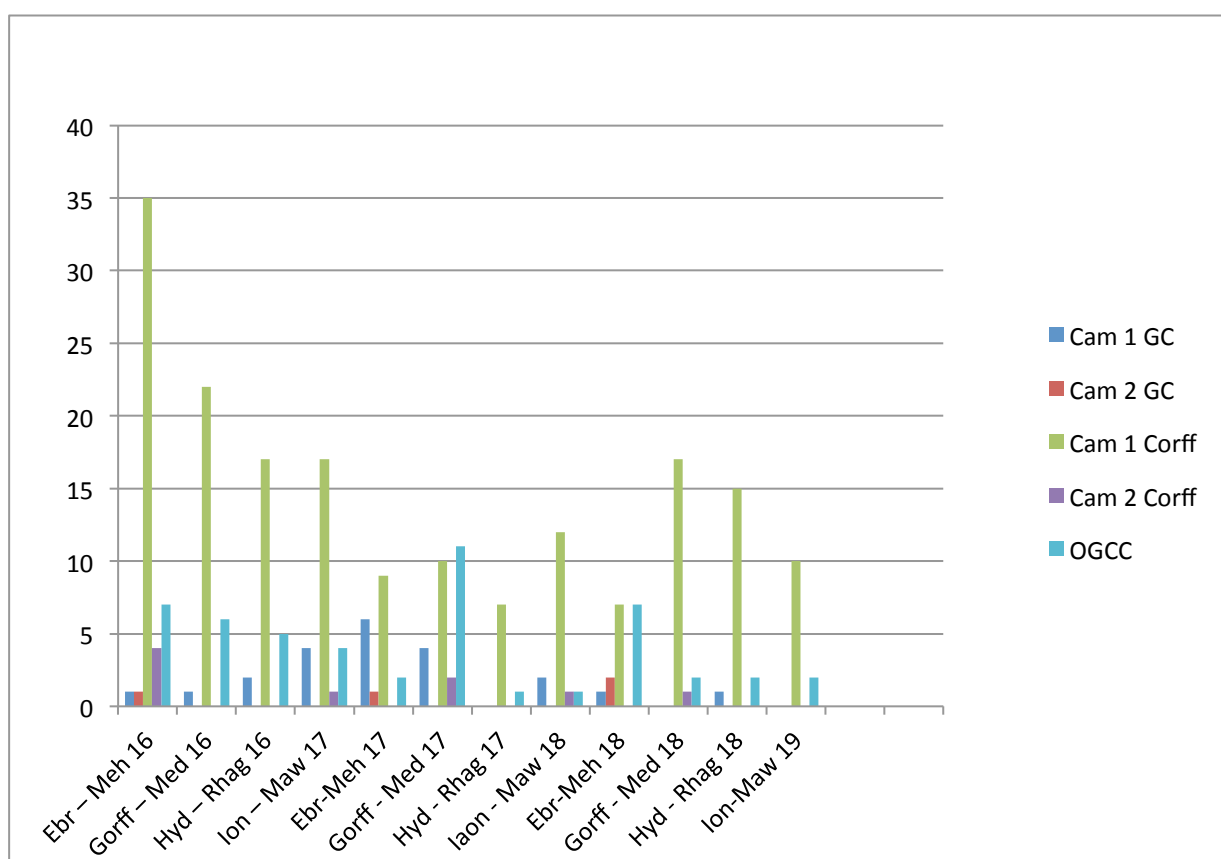
4.7 Nifer y cwynion a gadarnhawyd yn y flwyddyn ariannol 2018/19 oedd;

	Cadarnhawyd	Cadarnhawyd yn Rhannol	Ni Chadarnhawyd	Datrys yn Gyflym
Gofal Cymdeithasol Cam 1	0	1	1	AMH
Gofal Cymdeithasol Cam 2	0	1	1	AMH
Corfforaethol Cam 1	18	4	27	AMH
Corfforaethol Cam 2	0	1	0	AMH
OGCC	0	1	12	AMH
Cyfanswm	18	8	41	AMH

Mae hyn yn cymharu â nifer y cwynion a gadarnhawyd yn y flwyddyn ariannol 2017/18;

	Cadarnhawyd	Cadarnhawyd yn Rhannol	Ni Chadarnhawyd	Datrys yn Gyflym
Gofal Cymdeithasol Cam 1	1	6	5	AMH
Gofal Cymdeithasol Cam 2	0	1	0	AMH
Corfforaethol Cam 1	13	5	20	AMH
Corfforaethol Cam 2	0	0	3	AMH
OGCC	0	0	14	1
Cyfanswm	14	12	42	1

4.8 Mae'r graff isod yn dangos nifer y cwynion bob chwarter;



4.9 Roedd y gwersi a ddysgwyd wrth drin y cwynion hyn yn cynnwys;

- Adolygu'r polisi cofnodi achosion i sicrhau bod cyfathrebu electronig yn cael ei storio'n effeithiol
- Pwysigrwydd gwirio gwybodaeth cyn ei chofnodi ar y system
- Gwella cyfathrebu mewnol ac allanol
- Atgoffwyd staff am y safonau a'r ymddygiadau disgwylidig
- Yr holl staff a chontractwyr yn ymwybodol o bwysigrwydd gwasanaeth cwsmeriaid
- Adolygu polisiâu a sicrhau bod swyddogion yn ymwybodol o bolisiâu'r cyngor
- Hyfforddiant staff
- Goruchwylwyr yn cynnal hapwiriadau mewn perthynas â pherfformiad

- Defnyddio sylwadau safonol i osgoi camddealltwriaeth
- Sefydliadau trydydd parti yn ymwybodol o'r disgwyliadau sy'n ymwneud ag ymddygiad gweithwyr
- Mynd i'r afael â pherfformiad gwael gyda'r staff
- Cyflogi mwy o yrwyr HGV
- Gweithio o fewn paramedrau cyfrinachedd a'r Ddeddf Diogelu Data
- Sicrhau bod gwybodaeth ar wefan y Cyngor yn glir ac yn gyfredol
- Adolygiadau a newidiadau i brosesau busnes

Yn ystod y flwyddyn derbyniwyd canmoliaeth ar nifer o achlysuron hefyd, yn diolch i'r cyngor am y gefnogaeth a'r gwasanaethau a ddarparwyd. Rhestrir y rhain yn fanwl yng nghrynodeb meysydd gwasanaeth yn Atodiad 1.

Cymharu perfformiad ag awdurdodau eraill

5. Ar hyn o bryd nid yw'n bosibl meintoli lefel y cwynion a dderbynnir gan y Cyngor o gymharu ag awdurdodau lleol a chyrff cyhoeddus eraill gan nad oes unrhyw fesurau wedi'u diffinio'n genedlaethol i feincnodi perfformiad. Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn mynd i ddechrau coladu gwybodaeth o 2019/20 gyda chyflwyniad Deddf OGCC 2019 sy'n rhoi pwerau newydd i'r Ombwdsmon, yn cynnwys **Iansio Awdurdod Safonau Cwynion yng Nghymru**. Bydd y Ddeddf hefyd yn ymestyn i dderbyn cwynion heblaw â'r rheini a geir yn ysgrifenedig, ymchwiliadau menter eich hun a'r cyfle i gwmpasu rhai agweddau ar ofal iechyd preifat

- 5.2 Ar hyn o bryd mae OGCC yn darparu rhai ffigurau cymhariaeth mewn adroddiad blynyddol mewn perthynas â nifer y cwynion a gânt gan yr Awdurdod Lleol. Roedd gan Dorfaen lai o gŵynion na'r cyfartaledd pan addaswyd y ffigurau ar gyfer y boblogaeth. Gostyngodd nifer y cwynion o 15 yn 2017/18 i 12 yn 2018/19 (adroddir bod ffigurau OGCC un yn is gan na anfonwyd cwyn at yr awdurdod tan Ebrill 2018 ond adroddodd OGCC y gŵyn ym 17/18). Nifer y cwynion a addaswyd ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth oedd 26, dyma'r pumed ffigur isaf o'r holl Awdurdodau Lleol yng Nghymru.

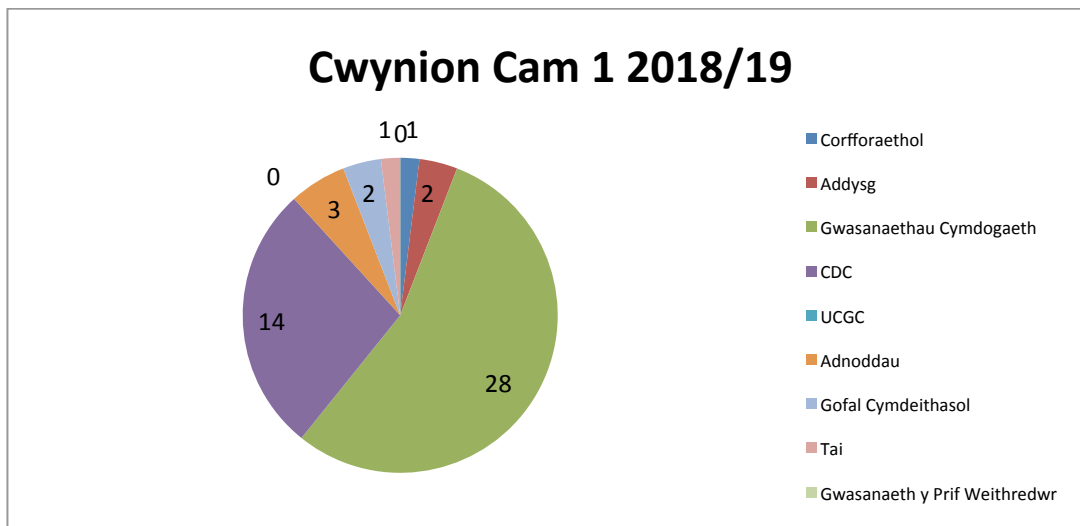
Crynodeb o berfformiad fesul maes gwasanaeth

6. Mae dadansoddiad llawn o'r cwynion a dderbyniwyd gan bob maes gwasanaeth yn ystod blwyddyn ariannol 2018/19 wedi ei amlinellu yn atodiad un i'r adroddiad hwn.

6.1

Cwynion Cam Un

- 6.2 Ymddengys nifer y cwynion cam un a dderbyniwyd gan bob maes gwasanaeth yn ystod 2018/19 yn y siart isod.



Gwelwyd cynnydd yn nifer y cwynion cam un yn y meysydd canlynol;

Gwelwyd y cynnydd mwyaf yn y **Gwasanaethau Cymdogaeth**, a hynny o 13 yn 2017/18 i 28 yn 2018/19. Gwelwyd cynnydd o 6 i 18 yn nifer y cwynion am wastraff. Roedd y mwyafrif ohonynt yn gŵynion oedd yn gysylltiedig â diffyg darparu cynwysyddion a methu casgliadau yn cynnwys casgliadau â chymorth. Cafodd mwy o staff eu recriwtio i sicrhau cysondeb ac i leddfu'r pwysau.

Cynllunio a Diogelu'r Cyhoedd- gwelwyd cynnydd o 12 yn 2017/18 i 14 yn 2018/19. Yr unig thema oedd 6 chŵyn mewn perthynas â rheoli cŵn. Aethpwyd i'r afael â thri a arweiniodd at arwyddion a hyfforddiant gwell.

Addysg – gwelwyd cynnydd o 0 yn 2017/18 i 2 yn 2018/19. Cafwyd un cwyn yn gysylltiedig â threfniadau i blentyn fynychu ysgol a oedd wedi ei henwi yn ei ddatganiad ac un mewn perthynas â derbyn i ysgol. Ni chadarnhawyd y cwynion.

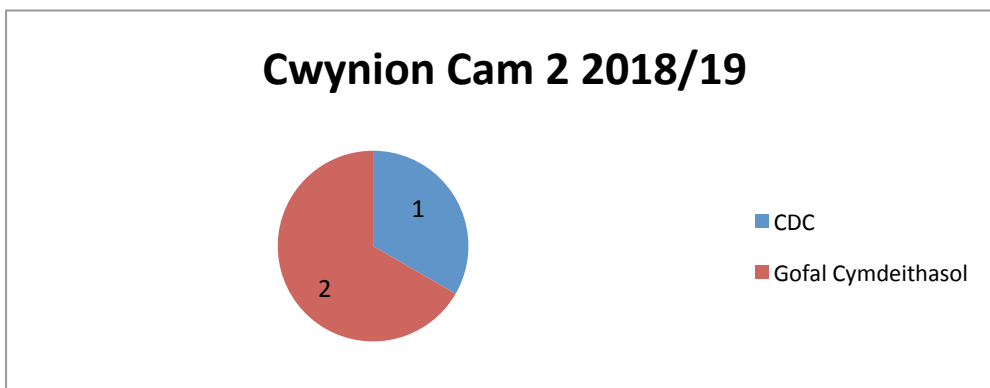
Gwelwyd gostyngiadau yn y meysydd gwasanaeth a ganlyn;

Adnoddau – gwelwyd ostyngiad o 7 yn 2017/18 i 3 yn 2018/19. Roedd pob cwyn mewn perthynas â Gwasanaethau Cwsmeriaid a drosgwyddodd i Adnoddau yn ystod y flwyddyn. Roedd dau gŵyn mewn perthynas ag agwedd staff a dynnodd sylw at yr angen am hyfforddiant pellach.

Gofal Cymdeithasol - gostyngodd y cwynion o 6 i mewn Gwasanaethau i Oedolion ac o 6 i 1 mewn gwasanaethau i blant. Roedd y gŵyn am Wasanaethau Oedolion mewn perthynas â chadw cofnodion, cyfiawnhawyd hyn a thynnodd sylw at yr angen am hyfforddiant. Roedd y gŵyn am Wasanaethau Plant mewn perthynas â chamddealltwriaeth ynghylch cyfrinachedd, ni chafodd ei chadarnhau.

Cwynion Cam Dau

Ymddengys nifer y cwynion cam dau a dderbyniwyd gan bob maes gwasanaeth yn ystod 2018/19 yn y siart isod.



Gwelwyd **gostyngiad** yn nifer y cwynion cam dau corfforaethol o 3 yn 2017/18 i 1 yn 2018/19. Roedd y cwyn yn gysylltiedig â rheoli cŵn cadarnhawyd y gŵyn yn rhannol a thynnodd sylw at arfer gwael.

Gwelwyd **cynnydd** yn nifer y cwynion Cam 2 Gofal Cymdeithasol o 1 i 2, y ddau ohonynt ar gyfer gwasanaethau plant. Roedd un mewn perthynas â chyfathrebu a gadarnhawyd yn rhannol, y llall ynglŷn â disgwyl cyfrinachedd, ond ni chafodd ei chadarnhau, ond tynnodd sylw at y cyfle i wella cyfathrebu i sicrhau bod disgwyliadau trigolion yn cael eu rheoli'n well.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

- 6.4 Derbyniodd yr Ombwdsmon 13 o gŵynion, ymchwiliwyd i un gŵyn mewn perthynas â Gwasanaethau Oedolion. Y gŵyn oedd nad oedd y cyngor wedi gweithredu er pennaf les trigolyn. Derbyniwyd adroddiad drafft yn cyngori bod y gŵyn wedi'i chadarnhau'n rhannol ynghylch cyfathrebu, prosesau diogelu trawsffiniol a defnyddio'r polisi gweithredoedd annerbyniol.

Cyfraddau ymateb yn gyffredinol

- 6.5 Y targed y cytunwyd arni i'r Cyngor ymateb i gŵynion yw bod 95% o'r cwynion a ddaw i law yn derbyn ymateb yn unol â'r ffrâm amser a nodir yn y gweithdrefnau.

Yn ystod 2018/19 bu cynnydd o ran cydymffurfio ag amser ymateb yng ngham un, a hynny o 94% i 98%. Cafwyd 1 ymateb hwyr gan y Gwasanaethau Cymdogaeth. Cafwyd un ymateb hwyr Cam 2 a arweiniodd at ostyngiad mewn cydymffurfiaid o 100% y llynedd i 66%. Yn gyffredinol gyda chyfanswm o 67 o gŵynion, cynyddodd y gyfradd gydymffurfio o **95.65%** y llynedd i **97%**.

Cwynion a ddaeth i law a ymatebwyd iddynt								
Blwyddyn Ariannol	Cam 1	Ymateb Hwyr	% ar amser	Cam 2	Ymateb hwyr	% ar amser	Omb	Ymch
2015/16	138	4	97.10%	17	4	76%	15	1
2016/17	95	11	88.42%	6	1	83%	22	1

2017/18	50	3	94%	4	0	100%	15	0
2018/19	51	1	98%	3	1	66%	13	1

Atal cwynion

7. Er y gellir sicrhau Aelodau a Phrif Swyddogion bod y broses gŵynion yn gadarn a bod y Cyngor yn ymateb yn briodol i gŵynion a dderbynnir, mae cyfle o hyd i wella'r modd y darperir gwasanaethau trwy:

7.1

- Ystyried a gweithredu ar y wybodaeth a geir trwy ymholiadau a chŵynion dro ar ôl tro;
- Sicrhau bod aelodau staff wedi'u hyfforddi'n ddigonol a'u bod yn ymwybodol o weithdrefnau; a
- Sicrhau bod y meysydd gwasanaeth yn darparu gwybodaeth y gofynnwyd amdani yn amserol, er mwyn cyflawni targed y Cyngor, sef 95%.

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, mae meysydd gwasanaeth wedi parhau i weithio'n rhagweithiol gyda'r Tîm Cwynion ar atal cwynion. Mae'r canlynol yn enghreifftiau o'u gwaith:

7.2

- Cyfarfodydd rheolaidd gan y Rheolwr Cwynion / RhG a swyddogion allweddol mewn meysydd gwasanaeth i drafod materion sy'n codi a gwersi y gellir eu dysgu.
- Gwell perthnasoedd a chyfathrebu sy'n galluogi'r Tîm Cwynion i fynd i'r afael â materion gwasanaeth ar unwaith gan atal cwyn rhag symud ymlaen i gŵyn ffurfiol.
- Cyfarfodydd misol gyda'r Penaethiaid Gwasanaethau Oedolion a'r Gwasanaethau Plant a Theuluoedd i sicrhau cyfathrebu effeithiol ar y ddwy ochr. Mae hyn hefyd yn cynorthwyo'r Tîm Cwynion i ddeall y prosesau dan sylw yn y maes Gofal Cymdeithasol.
- Gwella cyfathrebu mewnol ac allanol i sicrhau bod y cyhoedd a chydweithwyr yn ymwybodol o'r hyn sydd ar gael, neu nad yw ar gael, i reoli disgwyliadau.
- Rhannu a thrafod gwybodaeth a gyhoeddir gan lyfr achos chwarterol Cwynion yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus ynghylch eu hymchwiliadau, eu canlyniadau a'u hargymhellion.
- Mae'r Tîm Cwynion wedi parhau i gwrdd â thimau i drafod y broses gŵynion, i roi cyngor ar beth i'w wneud os derbynnir cwyn a sut y gallwn geisio osgoi materion gwasanaeth rhag dod yn gŵynion.

Mae'r holl gamau gweithredu hyn yn dangos buddion cydweithio a dysgu ar y cyd sy'n effeithiol, ond mae cyfathrebu yn parhau i fod yn brif achos y cwynion.

7.3

8. Casgliadau a chamau pellach

- 8.1 Darperir cyfoeth o wybodaeth i'r awdurdod trwy gŵynion a sylwadau gan gwsmeriaid, mae'n gyfle coll os nad yw meysydd gwasanaeth yn gweithredu ar sail y wybodaeth a dderbynnir i wella eu gwasanaethau. Pan anwybyddir adborth mae perygl iddo newid o fod yn ased i gost.
- 8.2 Rhan hanfodol o ddelio â chŵynion a'u datrys yw'r gwersi a ddysgwyd a'r camau y cytunwyd arnynt a'u gweithredu fel rhan o'r penderfyniad. Mae risg i enw da'r cyngor os yw trigolion a Swyddfa'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yn canfod nad yw cwynion yn cael eu cymryd o ddifri ac na eir i'r afael â hwy yn briodol.
- 8.3 Mae natur adweithiol delio â chŵynion yn bwysau ychwanegol i'r maes gwasanaeth. Y tîm Cwynion sy'n rheoli'r tasgau hyn ac yn gweithio gyda meysydd gwasanaeth i gasglu'r wybodaeth angenrheidiol i ddarparu ymateb amserol. Mae'r tîm hefyd yn defnyddio'r cyfle hwn i drafod gwybodaeth a herio eu hymholiadau, cwynion ac ymatebion, mewn ymgais i leihau ymhellach nifer gyffredinol y cwynion a'r ymholiadau a dderbynnir.
- 8.4 Mae'r Tîm wedi gweithio'n agos gyda llawer o'r meysydd gwasanaeth i godi ymwybyddiaeth o'r prosesau cwyno, darparu cefnogaeth i swyddogion, datblygu perthnasoedd ac mae'n awyddus i barhau â hyn trwy'r Cyngor i leihau cwynion a gwella gwasanaeth i gwsmeriaid.
- 8.5 Cytunodd y Tîm Arweinyddiaeth yn y cyfarfod ar 7 Awst 2019 i barhau i gefnogi'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth canolog yn eu gwaith; ac iddynt weithio'n rhagweithiol gyda meysydd gwasanaeth i ganolbwyntio ar ddysgu a gwella gwasanaethau er mwyn lleihau ymhellach nifer y cwynion a dderbynnir gan yr awdurdod.

ATODIAD UN

DADANSODDIAD O'R CWYNION YN ÔL MAES GWASANAETH

Corfforaethol

Mae cwynion corfforaethol yn disgyn y tu allan i faes gwasanaeth penodol neu maent yn croesi rhwng adrannau.

	Cam 1	Hwyr	Cydymffurfio	Cam 2	Ombwdsmon
2016/17	2	0	100%	1	1
2017/18	1	0	100%	0	2
2018/19	1	0	100%	0	3

Diweddariad Blynyddol 2018/19

Roedd un gŵyn Cam 1 mewn perthynas ag Etholiadau. Anfonwyd ffurflen at aelod o deulu trigolyn oedd yn galaru yn dilyn marwolaeth yr aelod hwnnw yn ddiweddar. Roedd y broses wedi'i diwygio ond yn anffodus anfonwyd y llythyr cyn gwneud y newid.

Ni chafwyd unrhyw Gŵynion Cam 2.

Anfonwyd tri chwyn at OGCC;

- un cais am bolisi, dim camau pellach.
- roedd y gwyn yn disgyn y tu allan i'r broses Cwynion Corfforaethol
- cais yn gysylltiedig â Diogelu Data, y tu allan i'r cylch gwaith ac anfonwyd at Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, dim cyswllt pellach

Gwasanaeth y Prif Weithredwr

Nifer y cwynion a dderbyniwyd fesul maes gwasanaeth dros y tair blynedd ddiwethaf;

	Cam 1	Hwyr	Cydymffurfio	Cam 2	Ombwdsmon
2016/17	4	0	100%	0	0
2017/18	0	0	100%	0	0
2018/19	0	0	AMH	0	0

Diweddariad Blynyddol 2017/18

Ni dderbyniwyd unrhyw gwynion cam 1, 2 na thrwy'r Ombwdsmon

Gwasanaethau Cwsmeriaid

Nifer y cwynion a dderbyniwyd gan y maes hwn dros y ddwy flynedd ddiwethaf yw;

	Cam 1	Hwyr	Cydymffurfio	Cam 2	Ombwdsmon
2016/17	4	0	100%	0	0
2017/18	1	0	100%	0	0

Noder bod ffigurau 2018/19 wedi eu cynnwys yn y ffigur Adnoddau am fod Gwasanaethau Cwsmeriaid wedi adleoli.

Addysg

Nifer y cwynion a dderbyniwyd gan y maes hwn dros y tair blynedd ddiwethaf yw;

	Cam 1	Hwyr	Cydymffurfio	Cam 2	Ombwdsmon
2016/17	3	0	100%	0	4
2017/18	0	0	AMH	0	0
2018/19	2	0	100%	0	0

Roedd dwy gwyn yng Ngham 1. Roedd y gyntaf yn ymwneud â rhiant yn nodi nad oedd yr awdurdod yn gwneud trefniadau i blentyn fynd i ysgol a enwir yn ei ddatganiad. Dewis y rhiant oedd yr ysgol a gafodd ei henwi.

Yr ail gwyn oedd nad oedd y cyngor wedi dilyn ei broses mewn perthynas â derbyniadau ysgol. Aethpwyd i'r afael â'r wybodaeth a ddarparwyd ar y pryd mewn modd briodol.

Ni dderbyniwyd unrhyw gwynion Cam 2 na thrwy'r Ombwdsmon.

Gwasanaethau Cymdogaeth

	Cam 1	Hwyr	Cydymffurfio	Cam 2	Ombwdsmon
--	-------	------	--------------	-------	-----------

2016/17	52	5	90.39	1+1*	5
2017/18	13	0	100%	0	2
2018/19	28	1	97.4%	0	1

Diweddariad Blynyddol 2018/19

O'r 28 o gŵynion Cam un a dderbyniwyd yn 2018/19, cadarnhawyd 14 o gŵynion, ni chadarnhawyd 12 a chadarnhawyd 2 yn rhannol.

Cynyddodd nifer y cwynion Cam un a dderbyniwyd yn ystod 2018/19 o gymharu â'r flwyddyn flaenorol gyda chynnydd o 15 cwyn o 13 i 28, ni ymatebwyd i un gŵyn mewn pryd oherwydd bod y person ar wyliau. Cofnododd y tîm Cwynion a RhG hefyd 174 o alwadau eraill a gafodd eu datrys fel materion gwasanaeth.

Roedd y cwynion yn gysylltiedig â'r gwasanaethau canlynol;

- Cynyddodd nifer y cwynion yn ymwneud â phob agwedd ar y gwasanaeth gwastraff o 6 yn 2017/18 i 18 yn 2018/19. Roedd mwyafrif y cwynion yn ymwneud â pheidio â dosbarthu cynwysyddion a methu casgliadau, yn cynnwys casgliadau â chymorth. Mae hyn yn bennaf am fod staff dibrofiad wedi eu rhoi ar rai rowndiau / gweithgareddau, neu lle bu prinder staff, ee yn ystod gwyliau banc pan na chafwyd rowndiau o gwbl.

Er mwyn lleddfu'r pwysau hwn, cyflogwyd staff newydd i roi mwy o gysondeb. Yn ychwanegol at hyn mae criwiau wedi cael eu hatgoffa o'u cyfrifoldebau ac mae goruchwylwyr wedi parhau ag ymarferion monitro. Gweithredwyd proses fusnes newydd mewn perthynas â pheidio â dosbarthu bagiau gwastraff masnachol.

- Cafwyd 3 cwyn yn ymwneud â chludiant ysgol. Roedd y canlyniadau'n cynnwys ymddiheuriadau am gludiant hwyr ac atgoffwyd gweithredwr a hebryngwr o'u cyfrifoldebau a dywedwyd wrthynt y dylent riportio pob digwyddiad ar gludiant ysgol.
- Cafwyd 2 gŵyn yn ymwneud â chynnal a chadw tir, hy torri porfa.
- Roedd y 5 cwyn arall ynglŷn â Goleuadau Stryd, Llyfrgelloedd, Cludiant, Mynwentydd a'r Economi, Amgylchedd a Diwylliant. Canlyniad yr olaf oedd ymddiheuriad am esgeulustod, cliriwyd y llwybr troed a chafodd yr arwyddion eu hadfer.

Ni chafwyd cwynion Cam 2.

Cafodd yr Ombwdsmon un gŵyn ynghylch mater torri porfa, yr aethpwyd i'r afael â hi drwy'r broses cwynion Cam 1.

Mae'r Tîm Cwynion wedi cael gwybod am saith achos o ganmoliaeth a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod

- Roedd pump ar gyfer y criwiau gwastraff, am eu heffeithlonrwydd, eu gwasanaeth i gwsmeriaid a'u cymorth i drigolion fu mewn damweiniau.
- Un ar gyfer Rheoli Eiddo am agwedd broffesiynol, cyngor a chymorth hynod werthfawr

- Un ar gyfer llyfrgell Blaenafon, agwedd gyfeillgar y staff a gwasanaeth rhagorol. Catalog ar-lein yn hawdd ei ddefnyddio ac mae'r ferch wrth ei bodd â'r digwyddiadau a'r gweithgareddau i'r plant.

Cynllunio a Diogelu'r Cyhoedd

Nifer y cwynion a dderbyniwyd gan y maes hwn dros y tair blynedd ddiwethaf yw;

	Cam 1	Hwyr	Cydymffurfio	Cam 2	Ombwdsmon
2016/17	11	2	81.82%	1	4
2017/18	12	2	83.3%	2	3
2018/19	14	0	100%	1	3

Diweddariad Blynyddol 2018/19

O'r cwynion Cam un a dderbyniwyd yn ystod 2018/19, cadarnhawyd 2, ni chadarnhawyd 11 a chadarnhawyd 1 yn rhannol. Cymerodd y tîm Cwynion a RhG 24 o alwadau eraill yr ymdriniwyd â hwy fel materion gwasanaeth.

Cafwyd 14 o gwynion Cam 1. Cafwyd 4 cwyn mewn perthynas â Chynllunio a 10 cwyn mewn perthynas â Diogelu'r Cyhoedd.

O'r pedair cwyn i'r adran Gynllunio, ni chadarnhawyd yr un ohonynt. Roedd y cwynion yn ymwneud â phrosesau a deddfwriaeth hawliau cynllunio lle'r oedd trigolion yn anhapus â gweithredoedd cymdogion.

Roedd y cwynion ynghylch Diogelu'r Cyhoedd mewn perthynas â'r meysydd gwasanaeth canlynol;

- Roedd dwy gwyn yn ymwneud â Thrwyddedu ond nid oedd iddynt sail.
- Roedd dwy gwyn am lechyd yr Amgylchedd a oedd hefyd heb sail gan fod y Cyngor yn dilyn polisi ar y wybodaeth a ddarparwyd.
- Derbyniwyd chwe chwyn mewn perthynas â gorfodi rheolaeth cŵn, ni chadarnhawyd 3, cadarnhawyd 1 a chadarnhawyd 2 yn rhannol. Arweiniodd canlyniadau'r cwynion hyn at well arwyddion a chamau disgyblu a hyfforddiant i weithiwr trydydd parti sy'n darparu gwasanaeth ar ran y cyngor.

Roedd un gwyn Cam 2 ar gyfer Diogelu'r Cyhoedd mewn perthynas â rheoli cŵn. Cadarnhawyd hyn yn rhannol oherwydd nad oedd gan y gweithiwr dystiolaeth ddigonol.

O'r 3 achos a gyflwynwyd i'r Ombwdsmon roedd y tri yn ymwneud â phryderon Cynllunio fel a ganlyn;

- Nid oedd trigolyn wedi cwyno i'r awdurdod ond roedd y Cyngor eisoes wedi ymateb i bryderon y trigolyn mewn perthynas â'r broses gynllunio felly nid oedd angen cymryd unrhyw gamau pellach.
- Nid oedd materion yn ymwneud â ffordd fynediad yn rhywbeth y gallai'r Ombwdsmon na'r Cyngor fynd i'r afael ag ef gan ei fod yn allan o amser a hynny'n sylweddol.
- Am fod y trigolyn wedi cwyno'n syth at yr Ombwdsmon, aeth y Cyngor ymlaen i ddelio â'r pryderon ar Gam un y broses gwynion.

Uned Cefnogi'r Gwasanaethau Cyhoeddus

Nifer y cwynion a dderbyniwyd gan y maes gwasanaeth dros y tair blynedd diwethaf yw;

	Cam 1	Hwyr	Cydymffurfio	Cam 2	Ombwdsmon
2016/17	0	0	AMH	0	0
2017/18	0	0	AMH	0	0
2018/19	0	0	AMH	0	0

Ni chafwyd unrhyw gŵynion ar gyfer UCGC.

Adnoddau

Nifer y cwynion a dderbyniwyd gan y maes gwasanaeth dros y tair blynedd diwethaf yw;

	Cam 1	Hwyr	Cydymffurfio	Cam 2	Ombwdsmon
2016/17	9	1	89%	2*	1
2017/18	7	0	100%	1	1
2018/19	3	0	100%	0	1

Diweddariad Blynyddol 2018/19

Cafwyd 3 cwyn ynghylch Adnoddau yn ystod 2018/19, roedd y rhain i gyd mewn perthynas â Gwasanaethau Cwsmeriaid;

- Ymddygiad swyddog na gafodd ei gadarnhau.
- Aethpwyd i'r afael ag aelod o staff a oedd yn anghwrtais wrth drosglwyddo galwad, atgoffwyd y swyddog o'r broses gywir.
- Nid oedd y swyddog yn gwrando, nid oedd ganddo dosturi a rhoddodd wybodaeth anghywir. Aethpwyd i'r afael â hyn a thynnodd sylw at yr angen am hyfforddiant pellach.

Ni chafwyd unrhyw gŵynion Cam 2.

Roedd un gŵyn i'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus lle honnodd trigolyn fod y Cyngor wedi anwybyddu anghenion unigolyn anabl - cynghorwyd iddynt fynd yn ôl trwy'r broses gŵynion, roedd hyn eisoes wedi cael sylw yng Ngham Un, ni chadarnhawyd y gŵyn felly ni chafwyd unrhyw gyswllt pellach.

Gofal Cymdeithasol a Thai

Gofal Cymdeithasol

	Cam 1	Hwyr	Cydymffurfio	Cam 2	Ombwdsmon
2016/17	6	2	66%	1	5
2017/18	12	1	91.7%	1	8
2018/19	2	0	100%	2	5

Diweddariad Blynyddol Gofal Cymdeithasol 2018/19

Yn ystod 2018/19 mae nifer y cwynion Cam 1 a dderbyniwyd wedi gostwng o 12 i 2. Bu 2 ymchwiliad Cam 2.

Mae'n werth nodi y derbyniwyd 94 ymholiad arall ar gyfer Gwasanaethau Plant a Theuluoedd a 34 ar gyfer Gwasanaethau Oedolion. Mewn amgylchiadau lle mae rheolwr wedi cysylltu â'r defnyddiwr gwasanaeth ac wedi datrys y pryder erbyn diwedd y dydd, y diwrnod canlynol, ni chaiff cysylltiadau eu cofnodi fel cwynion. Ni fydd eraill wedi cael eu derbyn fel cwynion gan nad oeddent yn cwrdd â'r meini prawf neu, am fod gweithredu cydamserol wedi atal y cwyn rhag datblygu ymhellach. Mae cefnogaeth rheolwyr wedi helpu i sicrhau bod cysylltiadau'n cael eu trin yn gyflym ac yn effeithiol, ffactor sy'n cyfrannu'n fawr at y gostyngiad yn nifer y cwynion sy'n cael eu cofnodi.

Yn y Gwasanaethau Plant a Theuluoedd, roedd cwyn Cam 1 yn ymwneud â'r hyn a ystyriwyd yn chwalu hyder. Yn y Gwasanaethau Oedolion, roedd cwyn Cam 1 yn canolbwyntio ar gofnodi gwybodaeth trydydd llaw heb iddi gael ei gwirio gyntaf. Mae materion cyfathrebu wedi bod yn ganolog i'r ddwy gŵyn.

Roedd y ddwy gŵyn Cam 2 ar gyfer Gwasanaethau Plant a Theuluoedd. Y cyntaf oedd cwyn ynghylch mynd â Cham 1 uchod ymhellach o ran cyfrinachedd, nid oedd yr unigolyn yn hapus bod y mater wedi'i adolygu'n annibynnol. Nid oedd sail i'r gŵyn. Yr ail oedd dwyn cwyn Cam 1 o 2017/18 ymhellach, roedd yr achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon â'n camau gweithredu yn ymwneud â'i chŵyn flaenorol am ddiffyg mewnbwn a chymorth gan weithiwr cymdeithasol o ran cais maethu. Roedd yna sail rhannol i'r gŵyn yn ôl yr ymchwilydd a hynny o ran mater cyfathrebu, gan gydnabod y gellid bod wedi mabwysiadu dull mwy rhagweithiol. Aethpwyd i'r afael â hyn eisoes yng Ngham 1 ac fe gwblhaodd y Rheolwr Grŵp adolygiad achos dilynol. Nid chadarnhawyd unrhyw rannau eraill o'r gŵyn.

Rydym wedi dysgu o'r cysylltiadau cwsmeriaid ee sicrhau bod datganiad cyfrinachedd yn cael ei ddefnyddio ar draws is-adrannau perthnasol. Rhannwyd pwysigrwydd gwirio gwybodaeth cyn ei chofnodi hefyd.

Fel y soniwyd yn flaenorol, o dan Reoliadau Gweithdrefn Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 os caiff cwyn ei datrys er boddhad yr unigolyn a wnaeth y gŵyn, a hynny erbyn diwedd y diwrnod gwaith nesaf, caiff ei heithrio rhag cael ei hystyried fel cwyn. Mae'r buddsoddiad hwn mewn datrys yn brydlon yn hanfodol i reoli cwynion yn gymwys ac mae'n cefnogi gwaith cydgysylltu parhaus y tîm i hyrwyddo datrysiad effeithiol. Mae'n cynyddu boddhad cwsmeriaid gan fod digon o adnoddau yn galluogi ymateb yn gynnar i gŵynion.

Cyfanswm y galwadau (ymholiadau a chŵynion) yr aethpwyd i'r afael â hwy yn 2018/19 oedd 132, cynnydd ar y 113 a dderbyniwyd yn 2017/18.

Derbyniwyd cyfanswm o 2 gŵyn Cam 1:

- 1 ar gyfer Gwasanaethau Oedolion (cadarnhawyd yn rhannol)
- 1 ar gyfer Gwasanaethau Plant a Theuluoedd (ni chafodd ei chadarnhau)

Ni aeth unrhyw gŵynion am Wasanaethau Oedolion ymlaen i Gam 2.

Aeth **5** cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Penderfynodd yr Ombwdsmon ymchwilio i un ohonynt

- Roedd yr ymchwiliad yn ymwneud â chŵyn nad oedd y cyngor wedi gweithredu er pennaf les trigolyn. Roedd sail rhannol i hyn o ran cyfathrebu, prosesau diogelu trawsffiniol a defnyddio'r polisi gweithredoedd annerbyniol.
- Ni ymchwiliwyd i ddwy gŵyn am y camau a gymerwyd yn foddhaol.

- Roedd cwyn a oedd yn ymwneud yn bennaf â Diogelu Data / GDPR yn cynghori'r achwynydd i gysylltu â'r SCG.
- Roedd cwyn a wnaed yn uniongyrchol i'r OGCC yn wreiddiol wedi'i datrys cyn bod angen cymryd unrhyw gamau ffurfiol.

Ymhlith y gwersi a ddysgwyd oedd;

- Adolygu polisi cofnodi achosion i sicrhau bod unrhyw fodd o gyfathrebu'n cael ei storio'n effeithiol, hy negeseuon testun.
- Datganiad cyfrinachedd i'w ddefnyddio ar draws yr is-adrannau perthnasol.
- Gwirio cysondeb ar draws timau ynghylch gwybodaeth sy'n cael ei rhoi i ddefnyddwyr gwasanaeth.
- Bydd un maes yn ysgrifennu os na all gysylltu dros y ffôn i sicrhau bod ymdrechion i gysylltu yn cael eu nodi.
- Unigolion i fod yn ymwybodol o faint o rybudd a roddir ar gyfer adolygiadau / cyfarfodydd.
- Cafodd y tîm ei atgoffa o bwysigrwydd gwirio cywirdeb gwybodaeth cyn ei chofnodi ar y system.
- Cysylltu â'r bwrdd Diogelu Oedolion i ofyn iddynt ystyried canllawiau ar gŵynion trawsffiniol

Cafwyd llawer o ganmoliaeth am Ofal Cymdeithasol, lle diolchodd defnyddwyr gwasanaeth a'u teuluoedd i swyddogion am eu hempoethi, tosturi, proffesiynoldeb, gofal, cyngor, help a chefnogaeth. Cafwyd diolch hefyd pan mae gweithredu gwasanaethau wedi arwain at roi fwy o hyder a symudedd i ddefnyddwyr gwasanaeth a'u teuluoedd.

Dyma'r sylwadau eraill;

- "mae wedi fy helpu i gyflawni llawer mewn byr amser. Mae'n gwranddo'n ddwys ac yn rhoi barn ddilys bob amser. Mae gen i ffordd bell i fynd, rwy'n gwybod hynny, ond rwy'n teimlo fy mod i wedi cyflawni llawer yn yr amser hwn."
- "Rydych chi wedi bod yn achubiaeth i mi yn ystod yr holl gythrwfl hwn ... gobeithio bod penaethiaid eich adran yn gwybod pa mor effeithlon a charedig ydych chi. Ni allwn fod wedi llwyddo hebdoch "
- "Hoffwn gydnabod y gefnogaeth aruthrol a gynigiwyd i fy mab"
- " Diolch i chi a'ch tîm anhygoel, rydych chi i gyd mor ymroddedig ac yn gweithio mor galed i roi y gorau i bob plentyn. Bob amser mor ddymunol ac ar gael i helpu"
- "mae ein hymarferydd ... wedi bod yn wych ac yn cynnig gwasanaeth heb ei ail i'r uned. Ni fyddai fy nheulu yn un cyfan heddiw oni bai i ni gwrdd ag ef!"
- "Teimla ei fod yn cael gwasanaeth eithriadol gan y tîm canolog, ac mae'n sôn yn gadarnhaol iawn am ei weithiwr cymdeithasol ... Mae'r gefnogaeth yn wych."
- "Roedd hi'n teimlo ei bod hi'n' wych ac anhygoel 'ac mae ganddyn nhw berthynas dda â hi o hyd."
- "Roeddwn i eisiau dweud Diolch yn FAWR am brynu gwisg fy Mab ar gyfer ei Flwyddyn Gyntaf yn yr Ysgol Uwchradd ... Heb eich help, byddwn wedi gorfod methu talu rhai biliau a fyddai wedi fy ngadael mewn mwy o ddyled ... Diolch yn fawr am eich holl help ac am ysgwyddo peth o'r straen a'r pryder mewn mwy nag un ffordd."
- "Fy rheswm dros ysgrifennu yw fy mod i'n teimlo ei bod hi'n hanfodol bod eich staff yn sylweddoli cymaint y maen nhw'n cael eu gwerthfawrogi. Maent nid yn unig yn

poeni, gyda charedigrwydd anfesuradwy a natur dda, maent hefyd yn dod â phelydr o heulwen i'n cartref.”

- “Fel asiantaeth rydym yn gweithio mewn sawl bwrdeistref ledled De Cymru ac yn bersonol rwyf wedi canfod mai Torfaen yw'r ardal orau i weithio gyda hi ... Mae'n ymddangos bod gan lawer o weithwyr cymdeithasol a gweithwyr proffesiynol eraill rwy'n gweithio gyda nhw ddiddordeb yn eu defnyddwyr gwasanaeth ac yn gofidio amdanynt, ac yn fy marn maent yn mynd y tu hwnt i hynny i sicrhau eu bod yn gwneud popeth o fewn eu gallu i ddiwallu anghenion defnyddwyr gwasanaeth, gwella lles a'u cefnogi i aros yn eu cartref eu hunain. Rwyf hefyd yn gweld bod y tîm comisiynu yn gefnogol iawn ac yn agored i awgrymiadau a gweithio ar y cyd.”
- “Mae Teuluoedd yn Gyntaf wedi fy nghynorthwyo i a fy nheulu 100% ... rwy'n teimlo bod gen i fy Mab yn ôl. Ar y dechrau pan gefais gynnig gan deuluoedd yn gyntaf, roeddwn yn amharod i ymgysylltu, ond rwyf mor falch fy mod wedi gwneud hynny! ”

Tai

	Cam 1	Hwyr	Cydymffurfio	Cam 2	Ombwdsmon
2016/17	3	0	100%	0	0
2017/18	4	0	100%	0	0
2018/19	1	0	100%	0	0

Diweddariad Blynyddol 2018/19

Eir i'r afael â phob cwyn am Dai o dan y weithdrefn Cwynion Corfforaethol. Yn ystod 2018/19 derbyniwyd un gŵyn Cam 1, ni ymchwiliwyd i unrhyw gŵynion yng Ngham 2. Cafwyd 11 cyswllt arall yn ymwneud â Gwasanaethau Tai na chawsant eu cofnodi fel cwynion.

Ni chafodd unrhyw gŵynion eu harchwilio gan yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus.

Dim ond un gŵyn Cam 1 a dderbyniwyd, roedd hyn mewn perthynas â gwasanaeth cymorth 50+ Torfaen, Bron Afon sy'n cael ei gomisiynu gan Cefnogi Pobl. Er nad yw'r gwasanaeth yn un a ddarperir gan yr Awdurdod, gan ei fod yn cael ei ariannu gennym ni, ystyriwyd cwyn trwy'r broses Cwynion Corfforaethol. Nododd ymchwiliad a gynhaliwyd gan y Rheolwr Cefnogi Pobl ddiffygion yn y gwasanaeth, felly rhoddwyd strwythur rheoli newydd a gwell prosesau ar waith, o ganlyniad.

Derbyniwyd 8 achos o ganmoliaeth ar draws y timau, yn eu plith;

- “Diolch am ddod yn ôl mor gyflym a hefyd mae'r broses gyfan wedi bod yn wych ac mae'r ymateb gan y tîm wedi bod yn gyflym ac yn addysgiadol, os bydd angen arolwg adborth arnoch chi yn y dyfodol, cadwch fi yn y cof gan y bydd gennyf ymateb cadarnhaol”
- “Hoffwn ddiolch i bawb sydd wedi ein cefnogi ac sydd wedi ein helpu i newid ein band yn ystod yr ychydig ddyddiau diwethaf. Rydw i a fy nghymar yn hynod ddiolchgar am ba mor gyflym rydych chi wedi newid ein band i'n helpu ni i ddod allan o'r sefyllfa rydyn ni wedi cael ein rhoi ynddi. Unwaith eto, hoffwn ddweud diolch enfawr i bawb o fewn y tîm gofalwyr cartref a'r tîm digartref ”
- “Rydych chi eich hun yn adnodd prin a gwerthfawr”

- “Hoffwn ganmol y tîm yn adran dai Torfaen gan fy mod wedi cael cymaint o bryder a straen yn ystod y flwyddyn ddiwethaf ac mae Torfaen yn fwy cyfeillgar a chanddynt mwy o gydymdeimlad nag eraill. Rwy'n gwerthfawrogi lefel y gefnogaeth a'r help i gychwyn fy nghais. Ymateb cyflym bob amser hefyd. Mae'n gwneud i mi deimlo fy mod i'n cael fy neall a bod golau ar ddiwedd y twnnel.”
- “Rydym wedi derbyn yr help a'r cyngor gorau posibl, heb eich help chi byddai fy mrawd yn ddigartref erbyn hyn! Rydyn ni mor ddiolchgar am bopeth sydd wedi bod ”