



## Cyfarfod y Bwrdd: 9 Rhagfyr 2016

## EITEM AR YR AGENDA: 5

<b>Teitl y papur:</b>	<b>Cwynion a Gwersi a Ddysgwyd</b>
<b>Diben y Papur:</b>	Wedi i'r Tîm Cyngori ar Gŵynion fod yn destun archwiliad mewnol, gofynnodd y Bwrdd am gyflwyno adroddiad ar gŵynion ddwywaith y flwyddyn. Gofynnodd y Bwrdd hefyd i drafodaethau ehangach gael eu cynnal â chydweithwyr yn y meysydd Archwilio, Chwythu'r Chwiban, Twyll, Diogelu Data, Adnoddau Dynol, Rhyddid Gwybodaeth ac Ymchwil Gymdeithasol i feithrin dealltwriaeth well o'r tueddiadau sy'n ymddangos ar draws amryw o ffynonellau data, a chreu cylch ehangach o welliannau.
<b>Camau sy'n ofynnol gan y Bwrdd:</b>	Gofynnir i'r Bwrdd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>gytuno</b>, mewn egwyddor, i roi'r argymhellion ar gyfer gwella gwasanaeth ar waith</li> <li>• <b>darparu adborth</b> ar y fformat y dymunir ei weld ar gyfer adroddiadau yn y dyfodol</li> </ul>
<b>Swyddog sy'n cyflwyno'r papur:</b>	Darran Davies, Ymgysylltu, Arloesi ac Effeithlonrwydd
<b>Papur wedi'i baratoi gan:</b>	Darran Davies, Ymgysylltu, Arloesi ac Effeithlonrwydd
<b>Cyhoeddi</b>	Gellir cyhoeddi'r papur hwn (gan gynnwys yr atodiad) yn llawn gan nad oes unrhyw un o'r eithriadau yn y Cod Ymarfer ar Ganiatáu i'r Cyhoedd i Weld Gwybodaeth yn gymwys.
<b>Dyddiad cyflwyno i'r Ysgrifenyddiaeth:</b>	29 Tachwedd 2016

**1. Cefndir**

- 1.1 Cynhaliwyd archwiliad o'r Tîm Cyngori ar Gŵynion yn 2015, ac yn ogystal ag arwain at argymhellion ar gyfer gwella busnes, tynnwyd sylw hefyd at gyfle pwysig inni fel sefydliad greu cylch ehangach o welliannau o'r holl ddata yr ydym yn eu dal.
- 1.2 Cytunodd y Bwrdd y dylid cyflwyno unwaith yn rhagor Adroddiad ar Gŵynion a gyhoeddir ddwywaith y flwyddyn, ac a ddylai hefyd ystyried data ehangach a fyddai'n arwain at benderfyniadau mwy deallus mewn perthynas â gwella busnes. Mae'r adroddiad yn canolbwyntio ar gŵynion yr ymdrinnir â hwy o dan Bolisi Cwynion Llywodraeth Cymru yn ymwneud â chamweinyddu, darparu gwasanaeth, diogelu data a Safonau'r Gymraeg.

**2. Materion i'w hystyried**

- 2.1 Mae data ar gŵynion wedi'u dadansoddi ar gyfer 6 mis cyntaf y flwyddyn adrodd. Mae Dangosfwrdd i'w weld yn Atodiad A ar gyfer y 68 o gŵynion a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod hwn.

**3. Goblygiadau o ran Adnoddau**

- 3.1 Bydd yna ychydig o oblygiadau o ran adnoddau ym mhob Grŵp wrth i Arweinwyr ar Gŵynion ymgymryd â chyfrifoldebau am sylwi ar dueddiadau a datblygu gwelliannau yn seiliedig ar y gwersi a ddysgwyd ym mhob Grŵp.
- 3.2 Mae'r effaith ar yr aelodau o staff a fydd yn rhoi'r newidiadau hyn ar waith yn debygol o fod yn gadarnhaol. Bydd cyfathrebu ynglŷn â'n gofynion sefydliadol yn helpu cydweithwyr i ddeall yn iawn beth yw ein dyletswyddau o dan y Weithdrefn Gwyno; cefnogi ein cydweithwyr i ymdrin â chwynion yn y modd mwyaf priodol; ac, ymhén amser, lleihau nifer y cwynion a dderbynnir drwy ein mecanwaith gwersi a ddysgwyd. Wrth adolygu achosion, mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru hefyd yn edrych am gysondeb wrth gymhwyso'r Weithdrefn Gwyno.
- 3.3 Nid oes unrhyw oblygiadau ariannol i'r cynnig hwn.

**4. Risgiau**

- 4.1 Fel sefydliad, mae perygl inni wneud yr un camgymeriadau unwaith yn rhagor a chreu mwy o waith i aelodau o staff yn y tymor hwy os nad ystyriwn ni sut y gallwn ddysgu gwersi a rhannu'r arferion gorau.
- 4.2 Os na fyddwn yn gweithredu ar sail y gwersi a ddysgwyd, a mabwysiadu'r argymhellion a gwneud gwelliannau, mae perygl inni gael adroddiad archwilio gwael yn y dyfodol.

**5. Cyfathrebu**

- 5.1 Os yw'r Bwrdd yn cytuno, bydd cynllun cyfathrebu yn cael ei ddrafftio a'i roi ar waith yn y Flwyddyn Newydd. Rhagwelir y bydd y negeseuon yn canolbwyntio ar gynyddu nifer y cwynion a gaiff eu hadrodd wrth y Tîm Cyngori ar Gŵynion, a chan gydymffurfio â Pholisi Cwynion Llywodraeth Cymru, gwella'r wybodaeth am rôl y Tîm Cyngori ar Gŵynion, a chynyddu'r ddealltwriaeth ohoni, a rhoi ar waith yr argymhellion ar gyfer gwella'r ffordd y mae gwasanaethau yn cael eu cyflenwi, yn deillio o'r gwersi a ddysgwyd.

## 6. Materion Cydymffurfio Cyffredinol

- 6.1 Mae'r adroddiad Dangosfwrdd yn canolbwyntio ar gŵynion a dderbyniwyd lle y dilynwyd Polisi Cwynion Llywodraeth Cymru yn briodol gan yr aelodau o staff. Awgryma'r dystiolaeth fod Is-adrannau yn delio â rhai cwynion heb iddynt ddilyn y gweithdrefnau cywir a heb gael cyngor arbenigol. O ganlyniad, nid ydym yn gallu rhoi nifer penodol ar y cwynion sy'n cael eu gwneud yn erbyn Llywodraeth Cymru. Nid ydym yn dal y gwersi a ddysgwyd o'r achosion hyn ac mae yna fwy o berygl y ceir atgyfeiriadau i'r Ombwdsmon.
- 6.2 Fel sefydliad, mae ein cyfradd llwyddo o ran bodloni ein targedau amser ar gyfer ymateb yn 70% ond nid oes meincnod dangosyddion perfformiad allweddol (KPI) ar hyn o bryd.
- 6.3 Gofynnir i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru fabwysiadu Model Cwynion yr Ombwdsmon a'r canllawiau a ddefnyddir gan ei swyddfa. Mae cwynion yr ymdrinnir â hwy o dan y Polisi Cwynion yn cydymffurfio â'r model hwn.

## 7. Yr Argymhellion

### 7.1 Dyma'r argymhellion:

- 1) Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC) i fonitro effaith y canllawiau archwilio newydd ar gŵynion a dderbyniwyd ac ystyried yr anghenion dysgu a datblygu.
- 2) Rhagor o negeseuon ynglŷn â Safonau'r Gymraeg i'w rhannu ymhlith timau yng Ngrŵp yr Economi, Sgiliau a Chyfoeth Naturiol (ESNR). Dylan Hughes, Prif Gwnsler Cyffredinol a Phrif Berchennog Cyfrifol rhaglen y Safonau, a Bethan Griffiths, Prif Swyddog Cydymffurfiaeth â Safonau'r Gymraeg, i drafod ag uwch-dîm ESNR y cynnydd a wnaed hyd yma o ran cydymffurfio â'r Safonau a'r gofynion mewn perthynas â gwaith ESNR.
- 3) Taliadau Gwledig Cymru i adolygu deunyddiau cyfathrebu ynglŷn â Chynllun y Taliad Sylfaenol i ystyried a ellir eu symleiddio fel ymateb i'r cwynion a wnaed.
- 4) Targed KPI o 85%, yn unol â thargedau ymateb i geisiadau Rhyddid Gwybodaeth (FOI), i gael ei gyflwyno i wella'r amser ymateb i gŵynion.
- 5) Cynllun cyfathrebu i gael ei ddatblygu a fydd yn canolbwyntio ar godi ymwybyddiaeth o'r Tîm Cynghori ar Gŵynion a datblygu ar y gwersi a ddysgwyd. Byddai hyn yn cael ei wneud mewn partneriaeth â'r Tîm Cynghori ar Gŵynion, Arweinwyr Cyfathrebu'r Grwpiau a swyddogion arweiniol yn y meysydd busnes ehangach sy'n cael eu cynnwys yn yr adroddiad hwn.

### 7.2 Gofynnir i'r Bwrdd:

- **Gytuno, mewn egwyddor**, i roi'r argymhellion ar gyfer gwella gwasanaeth ar waith.
- **Darparu adborth** ar y fformat y dymunir ei weld ar gyfer yr Adroddiadau ar Gŵynion a gyhoeddir ddwywaith y flwyddyn yn y dyfodol.