CABINET CYNGOR GWYNEDD

Adroddiad i gyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd

Dyddiad y cyfarfod:	**18 Gorffennaf 2017**
Aelod Cabinet:	**Y Cynghorwyr Mair Rowlands, W Gareth Roberts, Dilwyn Morgan**
Swyddog Cyswllt:	**Iwan Evans, Swyddog Monitro** **Geraint Owen Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol** **Morwena Edwards, Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol**
Rhif Ffôn Cyswllt:	
Teitl yr Eitem:	**Adroddiadau ar drefniadau Cwynion a Gwella Gwasanaeth y Cyngor**

1 Y PENDERFYNIAD A GEISIR

Derbyn yr adroddiadau.

Cyflwynir eitem, sy'n cynnwys 3 adroddiad am drefniadau Cwynion a Gwella Gwasanaeth y Cyngor. (Trefn Gorfforaethol a Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion a Phlant).
Teimlir hwyrach byddai'r Aelodau yn hoffi ystyried yr adroddiadau efo'u gilydd i gael darlun ehangach o'r Cwynion Ffurfiol sydd yn cyrraedd y Cyngor a sut yr ymdrinir a hwy.

2 CEFNDIR

<u>Y Drefn Gwynion Gorfforaethol</u>

2.1 O dan Drefn Gwynion Gorfforaethol y Cyngor mae'n ofynnol cyflwyno adroddiad blynyddol i'r Cabinet, yn crisialu'r gwersi a ddysgwyd dros y cyfnod hwn ac yn dangos sut y maent wedi cyfrannu at wella'r ffordd y mae gwasanaethau'n cael eu cyflwyno.

<u>Trefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol</u>

2.2 Mae gan y Cyngor hefyd drefn gwynion benodol i ymdrin â chwynion yn ymwneud â'r Gwasanaethau Cymdeithasol. O dan y drefn hon mae'n ofynnol i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gynhyrchu adroddiad blynyddol ar y modd ymchwilir i ac ymdrinnir â chwynion o fewn y gwasanaeth. Mae hefyd yn cynnwys crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd o ran y cwynion a dderbyniwyd.

Yr Ombwdsmon

2.3 Os bydd achwynydd yn parhau'n anfodlon, ar ôl dilyn trefniadau cwynion y Cyngor gall gyfeirio'r mater at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a all ymchwilio i'r gŵyn os yw'n teimlo bod hynny'n briodol. Yn ogystal â chyhoeddi Adroddiad Blynyddol bydd yr Ombwdsmon yn anfon Llythyr Blynyddol unigol at bob awdurdod.

2.4 Teimlir, drwy edrych ar y tair elfen yma gyda'i gilydd, y gellir cynnig darlun i aelodau o'r sefyllfa ar draws y Cyngor o'r modd yr ymdrinnir â chwynion a sut y dysgir gwersi wrthynt er mwyn gwella gwasanaethau. Penderfynwyd felly y byddai briodol eu cyflwyno gyda'i gilydd i'r Cabinet.

Cyflwynir dwy dogfen at sylw'r Cabinet sef

- Adroddiad Blynyddol ar y Drefn Gwynion Gorfforaethol 2016/17
- Adroddiad Blynyddol y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol 2016/17 (2 adroddiad Oedolion a Phlant)

Barn yr aelod lleol

Ddim yn fater lleol.

Barn y swyddogion statudol

Y Prif Weithredwr:

Y Swyddog Monitro: Mae'r adroddiadau yma yn rhoi cyfle i'r Cabinet gael trosolwg o berfformiad a sicrwydd ynglyn a threfniadau ymateb i gwynion yr Awdurdod

Y Pennaeth Cyllid:
Dim i'w ychwanegu o safbwynt priodoldeb ariannol.