CYNGOR SIR YNYS MÔN

Pwyllgor	Pwyllgor Safonau
Dyddiad y Cyfarfod	14 Rhagfyr 2011
Teitl yr Adroddiad	Prosiect Rheoli Cwynion
Adroddiad Gan	Swyddog Gwybodaeth Corfforaethol
Pwrpas yr Adroddiad	Rhoi gwybodaeth i'r Pwyllgor am y Prosiect Rheoli Cwynion

Cyflwyniad a Chwynion

1. Mae'r Cyngor yn dweud bod yn rhaid i bob prosiect newydd arfaethedig gael ei gyflwyno i Dîm Rheoli'r Penaethiaid Gwasanaeth i'w ystyried ar ffurf dogfen safonol, a elwir yn Fandad Prosiect.

2. Pan gaiff y Mandad Prosiect ei dderbyn gan y Tîm Rheoli Penaethiaid Gwasanaeth bydd hynny yn caniatáu i Ddogfen Cychwyn Prosiect (PID) gael ei chreu, fydd yn rhoi mwy o fanylion am nodau ac amcanion y prosiect.

3. Cafodd y Mandad Prosiect ar gyfer y Polisi Enghreifftiol ar gyfer Pryderon a Chwynion ei gyflwyno i'r Tîm Rheoli Penaethiaid Gwasanaeth ar 25 Tachwedd 2011, ac fe'i gwelir ynghlwm fel 'Papur 1'.

4. Mae'r Mandad yn dweud bod yn rhaid i'r Cyngor fabwysiadu Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus a chefnogi ei weithrediad gydag addasiadau penodol i'r ffordd y mae'r Cyngor yn amgyffred cwynion ac yn ymateb iddynt. Cafodd copïau o'r Polisi Enghreifftiol newydd ar gyfer Pryderon a Chwynion eu dosbarthu i'r Pwyllgor Safonau ar 14 Medi 2011.

5. Mae'r Polisi Enghreifftiol newydd ar gyfer Pryderon a Chwynion yn rhoi pwyslais ar ddatrys pryderon a chwynion yn y lle y maent yn deillio. Amlygir yr agwedd a gymerir tuag at y cwynion sydd yn y Polisi ym Mhapur 1.

6. Mae gwaith i baratoi'r PID wedi cychwyn. Y bwriad yw y bydd y PID yn cael ei gyflwyno i'r Grŵp Rheoli Penaethiaid Gwasanaeth mor fuan ag sy'n bosibl yn 2012.

Y Prosiect Rheoli Cwynion

7. Bwriad y prosiect yw hwyluso'r gwaith o gyflwyno'r polisi newydd a sicrhau ei fod yn cael ei sefydlu'n gadarn yn niwylliant y Cyngor.

8. Mae'r Mandad prosiect yn dweud bod rheoli cwynion mewn ffordd effeithiol yn rhoi cyfleoedd i wella gofal cwsmer a gwasanaethau'n canolbwyntio ar y dinesydd sy'n gwella enw da'r Cyngor. Er mwyn gallu cyflawni hyn, bydd yn rhaid i'r Cyngor sicrhau perchnogaeth gorfforaethol o'r broses rheoli cwynion, fel rhywbeth sy'n hanfodol i'n gwasanaethau, drwy gyflwyno prosesau sy'n symud y pwyslais tuag at anghenion y cyhoedd a sicrhau ateb effeithiol ac amserol i'w pryderon.

9. Bydd y system newydd o reoli cwynion yn sicrhau bod cwynion yn cael eu datrys mewn ffordd gost-effeithiol ac yn cael eu hymchwilio'n dda ac yn rhoi sicrwydd i staff a'r cyhoedd fel ei gilydd.

10. Fe wnaeth y Comisiynydd Mick Giannasi y sylw y bydd gweithredu'r Polisi Cwynion yn llwyddiannus yn hwyluso mwy o ymgysylltu cymunedol, gyda hynny wedi'i nodi fel targed arwyddocaol i'r Cyngor.

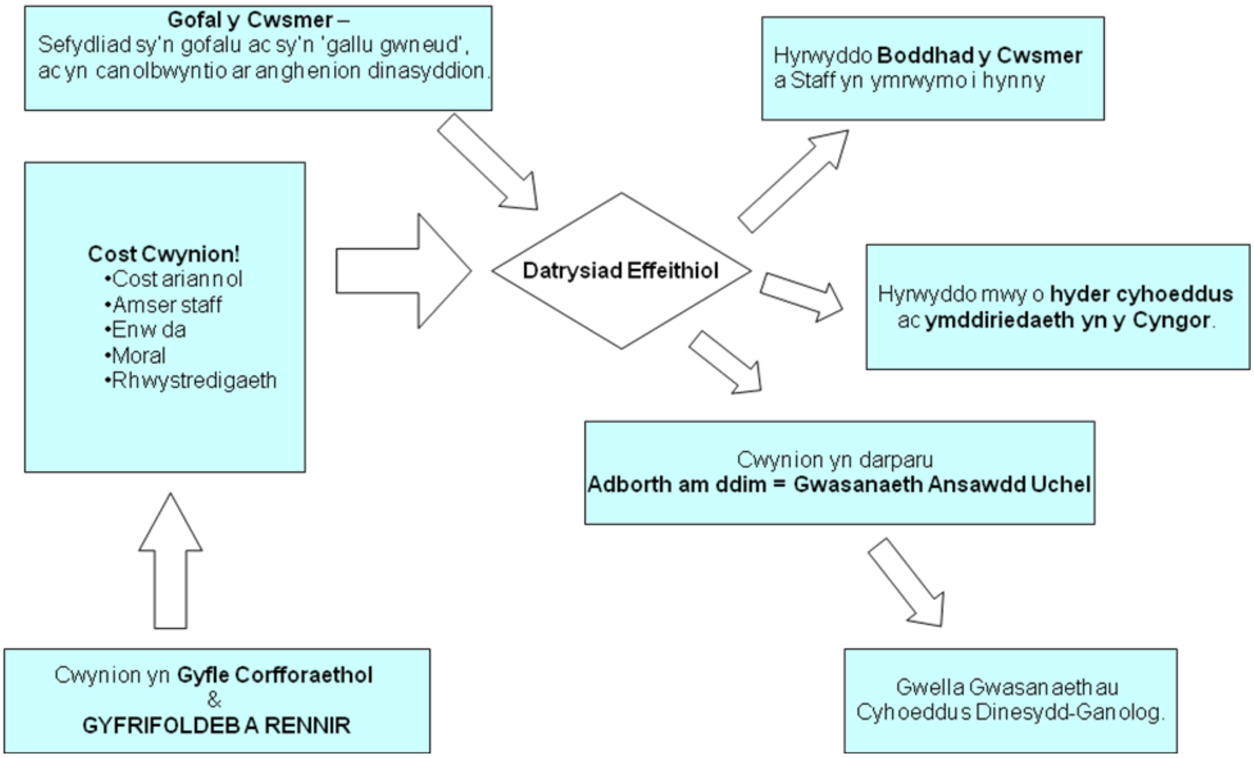
11. Mae'r Cynghorydd Sir John Chorlton, y Deilydd Portffolio Cysgodol wedi mynegi ei gefnogaeth i'r prosiect ac mae'n ystyried bod hwn yn gyfle pwysig i sicrhau newid gwirioneddol yn y ffordd mae'r cyhoedd yn amgyffred y Cyngor.

Dangos y Ffordd

12. Bydd y prosiect hefyd yn rhoi cyfle i sicrhau gweithdrefnau fydd yn hwyluso cyswllt ffurfiol rhwng Aelodau a Gwasanaethau i'w helpu hwy yn eu rôl etholaethol; gelwir hyn yn 'Dangos y Ffordd'.

13. Cafodd adroddiad ar y mater ei gyflwyno i'r Pwyllgor Safonau gan Beryl Jones, Swyddog Gofal Cwsmer ym Mawrth 2011. Bydd dangos y ffordd yn golygu dynodi nifer o staff o fewn ein gwasanaethau i weithredu fel cysylltiadau allweddol i Aelodau yng nghyswllt unrhyw ymholiadau am eu hetholaeth, o adeg derbyn yr ymholiad hyd at ei ddatrys yn derfynol.

Cysyniadau Allweddol Gwella Gwasanaeth a Chwynion



Papur 1.

Yr agwedd tuag at reoli cwynion yn effeithiol fel a welir yn y polisi Model Pryderon a Chwynion.