

Aelodau Cabinet/Bwrdd/Etholedig

Awdurdod Safonau Cwynion

'Nid cyflawni llai o gwynion yw nod prosesau cwyno da. Y nod yw cynnal perthnasoedd, amddiffyn enw da, a gwella gwasanaethau i bob defnyddiwr.'

ASC

Rhoddwyd pwerau newydd i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru o dan Ddeddf 2019 a oedd yn caniatáu iddynt weithredu fel Awdurdod Safonau Cwynion Cymru.

Gwnaethant gyhoeddi gweithdrefnau enghreifftiol ar gyfer ymdrin â chwynion i Gyrff Cyhoeddus, sydd wedyn yn dod yn ganllawiau statudol.

Mae Adran 38 o'r Ddeddf yn gosod rhai cyfrifoldebau ar Gyrff Cyhoeddus gan gynnwys:

- Diffiniad cyffredin o beth yw cwyn
- Dim mwy na 2 gam mewn polisi cwynion
- Dim mwy na 10 diwrnod gwaith ar gyfer cwynion cam 1, targed o
- 20 diwrnod gwaith ar gyfer cam 2
- Cyfrifoldeb i ddefnyddio data cwynion i lywio darpariaeth gwasanaeth
- Gofyniad i adrodd i uwch reolwyr o leiaf ddwywaith y flwyddyn

ASC

Beth yw diffiniad cwyn?

- Mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder
- Yn ysgrifenedig neu ar lafar neu wedi'i wneud trwy unrhyw ddull cyfathrebu arall
- Wedi'i wneud gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd (rhywun sydd wedi derbyn gwasanaeth, neu wedi cael gwrthod gwasanaeth)
- Yn ymwneud â chymau gan ddarparu gwasanaethau cyhoeddus, diffyg gweithredu, neu safon y gwasanaeth a ddarperir
- Rhywbeth sydd angen ymateb

RÔL

Er nad yw'n briodol i'r Bwrdd/Cabinet ymwneud ag ymchwilio i gwynion unigol, dylent sicrhau bod y Polisi yn ei le ac yn cael ei fabwysiadu'n gywir.

Yn hytrach, dylid darparu adroddiadau i'r Bwrdd/Cabinet o leiaf ddwywaith y flwyddyn ar y nifer a'r math o gwynion a dderbyniwyd, eu canlyniadau ac unrhyw gamau adferol a gymerwyd o ganlyniad.

Dylai'r Bwrdd/Cabinet arwain ymagwedd y sefydliad at groesawu cwynion. Dylai hyn annog diwylliant cadarnhaol tuag at gwynion lle mae staff yn gweld gwerth ymchwiliadau. Dylid ystyried Ymdrin â Chwynion fel cyfle i ddysgu a gwella gwasanaethau i bob defnyddiwr gwasanaeth yn hytrach na rhoi bai. Dylai'r Bwrdd/Cabinet hyrwyddo pwysigrwydd dysgu gwersi a bod yn atebol am y canfyddiadau.

Gall sefydliadau weld cynnydd yn nifer y cwynion sy'n cael eu cofnodi o dan y diffiniad hwn, a dylai'r Bwrdd/Cabinet weld nad yw hyn yn cael ei ystyried yn negyddol. Yn lle hynny, dylid annog gwasanaethau sy'n cofnodi'r symiau priodol o gwynion.



ADRODDIADAU

Mater i'r Bwrdd/Cabinet yw penderfynu pa mor aml y dylai dderbyn adroddiadau o'r fath, fodd bynnag, dylai hyn fod o leiaf ddwywaith y flwyddyn. Yn ogystal, efallai y bydd sefydliadau sydd â threfniadau o'r fath yn eu lle eisiau cynnwys ystyriaeth o adroddiadau cwynion i'w cynnwys o fewn cylch gorchwyl pwyllgor craffu neu bwyllgor o fath tebyg.

Dylai'r adroddiadau hyn nodi pa newidiadau sydd wedi'u gwneud o ganlyniad i wybodaeth am gwynion ac, yn dilyn monitro eu gweithrediad, pa ganlyniadau a dderbyniwyd.

Dylai'r Bwrdd/Cabinet graffu ar yr adroddiadau hyn, gan sicrhau bod yna arddangosiad o gwynion sy'n cyfrannu at well darpariaeth gwasanaeth, gan ofyn am enghreifftiau/manylion penodol o'r gwersi a ddysgwyd, beth sydd wedi newid o ganlyniad a beth fu'r effaith.

Dylai'r bwrdd sicrhau bod y mewnwlediadau a geir o gwynion yn cael effaith drwy gynnal trafodaethau aml ag uwch reolwyr perthnasol i werthuso'r perfformiad sy'n ymwneud â chwynion.

CWESTIYNAU

Wrth werthuso perfformiad cwynion, efallai y bydd y Bwrdd/Cabinet am ddefnyddio'r cwestiynau canlynol fel canllaw:

- Beth oedd y prif faterion?
- Beth oedd y gwersi a ddysgwyd?
- Pa newidiadau sydd wedi eu rhoi ar waith?
- Pa wahaniaeth ydyn ni wedi'i weld?
- Sut ydyn ni'n cyfleu'r newidiadau hyn i'n cwsmeriaid?

Yn ogystal â chraffu ar ymdrin â chwynion, efallai y bydd y Bwrdd/Cabinet hefyd am archwilio perfformiad cwynion:

- Faint o gwynion ydym ni wedi eu derbyn?
- Faint ydyn ni wedi cau?
- Sut mae hyn yn adlewyrchu fesul 1000 o gwsmeriaid/deiliaid contract?
- Faint o gwynion a gadarnhawyd?
- Beth yw'r amser cyfartalog ar gyfer trin cwyn?

Efallai y byddwch hefyd am ystyried cwynion a wneir i OGCC:

- Faint o gwynion sydd wedi cael eu cyfeirio at yr Ombwdsmon?
- Faint sydd wedi cael eu hymchwilio?
- Beth oedd y canlyniadau?
- A ydym wedi cydymffurfio â'r argymhellion?

YSTYRIED

A ydych yn fodlon bod gennych y nifer priodol o gwynion am y gwasanaethau yr ydych yn eu darparu?

Efallai y byddwch am feddwl am nifer y rhyngweithiadau y mae eich gwasanaethau yn eu cael â'ch cwsmeriaid megis nifer y galwadau a wneir i'ch desg gymorth yr wythnos, neu faint o ryngweithio rhwng cleifion bob dydd. A yw'r rhain yn cyfateb i nifer y cwynion y credwch y dylech eu derbyn o dan y diffiniad?

Pwy sy'n cwyno?

Rydym am i wasanaethau wella i bawb, nid dim ond y rhai sydd â'r modd i gwyno. Gwyddom nad yw casglu'r data hwn bob amser yn hawdd, ond dylid ystyried y canlynol:

- A ydych yn gwybod beth yw demograffeg eich deiliaid contract, neu broffil yr ardal yr ydych yn darparu eich gwasanaeth ynddi?
- A yw hyn yn cael ei adlewyrchu'n gymesur â'r rhai sy'n cwyno?
- A yw pob maes gwasanaeth yn cofnodi cwynion?

Er ei bod yn briodol canolbwyntio ar y meysydd gwasanaeth sydd â'r nifer fwyaf o gwynion, efallai y byddwch am ystyried meysydd nad ydynt yn adrodd am gwynion. Gall fod arfer da i'w rannu gyda chydweithwyr neu ofynion hyfforddi posibl.

HYFFORDDI

Mae'r Canllaw Enghreifftiol ar gyfer Ymdrin â Chwynion yn awgrymu y dylai'r Bwrdd/Cabinet dderbyn hyfforddiant ar ymdrin â chwynion. Darperir hyfforddiant cychwynnol am ddim gan yr Awdurdod Safonau Cwynion. Fodd bynnag, os na all aelodau fynychu hyfforddiant, mae gan eu gwefan lu o adnoddau y gellir eu defnyddio: <https://www.ombwdsmon.cymru/awdurdod-safonau-cwynion/>

Dylai'r darparwr gwasanaeth hefyd gynllunio ar gyfer hyfforddiant, arweiniad a chymorth parhaus i'r holl staff. Dylai Hyfforddiant Cwynion fod yn rhan o'r cyfnod cynefino ar gyfer pob aelod newydd o staff ond hefyd, dylai fod dysgu parhaus ar draws y sefydliad. Efallai y byddwch am ystyried e-ddysgu neu brofion blynyddol.

DATA

Mae'r Bwrdd/Cabinet yn allweddol i sicrhau bod gwersi'n cael eu dysgu o dueddiadau cwynion a data. Dylent sicrhau bod y sefydliad yn atebol am wneud newidiadau o ganlyniad i ymchwiliadau i gwynion.

O dan y Ddeddf, mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn cyhoeddi data gan Gyrff Cyhoeddus ar eu gwefan: <https://www.ombwdsmon.cymru/ystadegau-cyhoeddedig/>

Mae'r adroddiadau'n dangos gwybodaeth am gwynion ar gyfer cyrff cyhoeddus, ac OGCC, yn ystod y flwyddyn ariannol a chânt eu diweddarau ddwywaith y flwyddyn. Caiff y data ei gyhoeddi yn gyhoeddus i ddarparu tryloywder ynghylch cwynion yn y sector cyhoeddus, a'r rhai yr ymdrinnir â nhw gan gyrff cyhoeddus o fewn awdurdodaeth yr Ombwdsmon. Dylai'r sefydliad fod yn ymwybodol o'r data hwn a gall ddefnyddio'r wybodaeth sydd ar gael i fonitro perfformiad.