Cwynion a Chanmoliaeth 2023/24
Adroddiad er Gwybodaeth

Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam

Cynnwys

ADRODDIAD ER GWYBODAETH 3

ATODIAD 1: 5
Cyflwyniad 5
Cwynion Ffurfiol fesul Adran 5
Unioni 8
Cwynion anffurfiol 9
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 10
Safonau'r Gymraeg 10
Canmoliaeth 11
Monitro 11

ATODIAD 2: 12
Adroddiad Cwynion a Chanmoliaeth
Gofal Cymdeithasol 2023/24 12

ATODIAD 3: 20
Datganiadau gan bob Prif Swyddog ynghylch cwynion 20

Ref: WCBC/2024/LF783

ADRODDIAD ER GWYBODAETH

1. PWRPAS YR ADRODDIAD

1.1 Darparu'r Aelodau â manylion y niferoedd a'r mathau o gwynion a chanmoliaeth ar draws y Cyngor (cwynion corfforaethol a statudol).

1.2 Tynnu sylw at y gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd i fynd i'r afael â chwynion ar draws yr Adrannau.

2. GWYBODAETH

2.1 Mae gan Gyngor Wrecsam broses gadarn mewn grym ar gyfer rheoli cwynion sy'n seiliedig ar, ac sydd wedi'i chymeradwyo gan, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

2.2 Mae cwynion yn cael eu rheoli gan Dîm Cwynion o fewn yr Adran Llywodraethu a Chwsmeriaid. Y Weithdrefn Gwyno Gorfforaethol yw sut yr eir i'r afael â'r rhan fwyaf o gwynion a wneir i'r Cyngor. Mae'r weithdrefn yn broses dau gam - Anffurfiol a Ffurfiol. Ar y cam anffurfiol, ymchwilir i gwynion ac ymatebir iddynt gan y tîm gwasanaeth sy'n destun y gŵyn. Pe bai'r gŵyn yn cael ei huwchgyfeirio'n ffurfiol, cynhelir ymchwiliad gan y Tîm Cwynion a rhoddir ymateb ar ran y Prif Swyddog - Llywodraethu a Chwsmeriaid.

2.3 Mae gweithdrefnau Sylwadau a Chwynion yn ofyniad statudol mewn adrannau Gwasanaethau Cymdeithasol. Cawsant eu cyflwyno o dan Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) yn 2003 a Deddf Plant 1989. Ym mis Awst 2014 diwygiwyd y gweithdrefnau gan Lywodraeth Cymru gan arwain at broses dau gam.

2.4 Cam 1 (Datrysiad Lleol) a Cham 2 (Ymchwiliad Ffurfiol). Os bydd achwynydd yn parhau'n anfodlon, byddant yn gallu troi at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Yng Ngham 1, mae rheolwr y tîm sy'n destun y gŵyn yn gyfrifol am ymchwilio ac ymateb i'r achwynydd.

2.5 Yng Ngham 2, comisiynir Ymchwilydd Annibynnol o restr a gymeradwywyd sy'n cael ei rhannu gan bob un o'r chwe Awdurdod yng Ngogledd Cymru. Bydd yr Ymchwilydd Annibynnol yn llunio adroddiad ar gyfer Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol yn nodi canfyddiadau, casgliadau ac argymhellion eu hymchwiliad.

2.6 Mae nifer fach o gwynion gofal cymdeithasol yn cael eu hystyried trwy'r weithdrefn gwynion gorfforaethol. Dyma pryd nad yw'r achwynydd yn ddefnyddiwr gwasanaeth nac yn gweithredu ar ran defnyddiwr gwasanaeth ac felly nid yw'n gymwys i ddefnyddio'r weithdrefn statudol.

2.7 Mae'r Tîm Cwynion yn gweithio'n agos gyda'r rheolwyr perthnasol o bob Adran i sicrhau yr eir i'r afael ag unrhyw ddiffygion a nodir fel rhan o ymchwiliad i gŵyn, ar gyfer yr achwynydd yn uniongyrchol ac i sicrhau nad oes unrhyw fater systemig a allai effeithio ar ddefnyddwyr gwasanaeth eraill.

2.8 Cynhyrchir adroddiad ar wahân ar gwynion a gyfeiriwyd at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i'w ystyried gan Fwrdd Gweithredol y Cyngor a'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio, yn unol â gofynion polisïau'r Ombwdsmon. Mae hyn yn seiliedig ar y Llythyr Blynyddol a gyflwynwyd i'r Cyngor gan yr Ombwdsmon.

2.9 Ynghlwm â'r adroddiad hwn mae trosolwg o'r cwynion corfforaethol (Atodiadau 1a ac 1b) a chwynion gofal cymdeithasol statudol (Atodiad 2). Yn yr adroddiad gofal cymdeithasol mae dadansoddiad o'r cwynion fesul tîm gan gynnwys y canlyniad i bob un. Sylwch, o ystyried bod yr adroddiadau hyn ar gael i'r cyhoedd, mae'r wybodaeth ar lefel gymharol uchel i sicrhau bod y wybodaeth yn aros yn ddienw. Cynghorir aelodau i gysylltu â'r Adran neu'r Tîm Cwynion perthnasol ynghylch gwybodaeth bellach (ar yr amod y gellir ei rhannu yn unol â GDPR/caniatâd ac ati).

2.10 Gofynnodd yr Aelodau yn flaenorol am wybodaeth am gynlluniau gweithredu a dadansoddiad o'r cwynion gofal cymdeithasol. Mae'r adroddiadau hyn i'w defnyddio fel canllaw i aelodau weld darlun cyffredinol o'r cwynion a dderbyniwyd gan y Cyngor yn ystod y cyfnod adrodd. Mae manylion penodol a dadansoddiadau manwl o'r cwynion ar gael i Adrannau ar gais i'w cynorthwyo i reoli perfformiad o fewn y gwasanaethau penodol. Cyfrifoldeb pob Adran yw sicrhau eu bod yn gweithredu ar y cwynion a gânt a sicrhau bod gwelliannau'n cael eu gweithredu lle bo angen fel nad oes unrhyw gynlluniau gweithredu canolog. Mae datganiad gan bob Prif Swyddog mewn perthynas â'u cwynion wedi'i atodi yn Atodiad 3.

2.11 Gofynnodd yr aelodau hefyd am ddata cymharu cenedlaethol. Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn gyfrifol am goladu a chyhoeddi'r wybodaeth hon. Mae hwn i'w weld ar eu gwefan yn Ystadegau Cyhoeddedig (ombwdsmon.cymru). Yn anffodus, ar adeg cyflwyno'r adroddiad, nid oedd y gymhariaeth genedlaethol blwyddyn gyfan wedi'i chyhoeddi.

ATODIAD 1:

Cyflwyniad

Mae'r adroddiad yn amlygu bod nifer y cwynion ffurfiol ac anffurfiol wedi cynyddu. Cynyddodd cwynion ffurfiol o 164 yn 2022/23 i 291 yn 2023/24. Cynyddodd cwynion anffurfiol o 521 yn 2022/23 i 810 yn 2023/24.

Yn ystod y flwyddyn adrodd hon bu cyfnod o Weithredu Diwydiannol, a gafodd effaith bennaf ar Adran yr Amgylchedd a Thechnegol, sydd wedi arwain at nifer fawr o gwynion yn cael eu gwneud. Roedd hyn yn ymwneud yn bennaf â chasgliadau gwastraff. Fodd bynnag, dylid nodi, hyd yn oed wrth ystyried y cynnydd oherwydd y gweithredu diwydiannol, y bu cynnydd cyffredinol mewn cwynion ar draws y rhan fwyaf o wasanaethau o gymharu â'r flwyddyn flaenorol.

Bu cynnydd yng nghanran y cwynion a gadarnhawyd neu a gadarnhawyd yn rhannol yn erbyn yr un cyfnod y llynedd (49% i fyny o 35%). Eto gellir priodoli llawer o hyn i'r cyfnod o weithredu diwydiannol lle arweiniodd y methiant i ddarparu gwasanaethau megis casgliadau gwastraff at gwynion yn cael eu cadarnhau.

Er ei bod yn resyn bod cwsmeriaid yn teimlo'n ddigon siomedig yng ngwasanaethau'r Cyngor i gyflwyno cwyn, lle nodir diffygion, gweithredir ar y rhain i'w cywiro er boddhad yr achwynydd yn y rhan fwyaf o achosion.

Cwynion Ffurfiol fesul Adran

Rhoddir gwybodaeth gryno am y cwynion ar gyfer pob Adran isod:

Economi a Chynllunio (13))

Mae'r Adran hon wedi gweld cynnydd yn y cwynion a gafwyd, gyda 13 yn y cyfnod o gymharu â'r 8 a gafwyd yn 2022/23.

Roedd y cwynion hyn yn ymwneud â Pholisi Cynllunio (4), Gwarchod y Cyhoedd (4), Rheoli Cynllunio (4) ac Adfywio (1).

O'r 13, ni chadarnhawyd yr un o'r cwynion yn dilyn ymchwiliad, a gadarnhaodd fod yr Adran wedi gweithredu'n gywir yn unol â'u polisïau a'u gweithdrefnau.

Addysg ac Ymyrraeth Gynnar (6)

Cafwyd 6 cwyn, cynnydd o'r 4 yn y flwyddyn flaenorol. Fodd bynnag, o'r rhain, dim ond 1 a gadarnhawyd gan nodi bod y tîm perthnasol wedi dilyn y broses briodol yn gywir yn y mwyafrif o achosion.

Sylwer, mae cwynion am faterion o fewn Ysgolion yn dilyn eu gweithdrefnau cwyno eu hunain a osodwyd gan Lywodraeth Cymru felly nid ydynt wedi'u cynnwys yn yr adroddiad hwn.

Yr Amgylchedd a Thechnegol (155)

Cafodd Adran yr Amgylchedd a Thechnegol, ynghyd â'r Adran Tai, y mwyafrif o gwynion yn erbyn y Cyngor (155 a 88 yn y drefn honno), sydd i'w ddisgwyl oherwydd natur a maint y ddau wasanaeth.

Fel y cyfeiriwyd ar ddechrau'r adroddiad hwn, cafodd y Gweithredu Diwydiannol effaith sylweddol ar ddarpariaeth gwasanaeth yr Adran. Er mwyn helpu i ddeall effaith hyn ar y cwynion a gafwyd, cafodd cwynion am y gwasanaethau yr effeithiwyd arnynt gan Weithredu Diwydiannol eu categoreiddio ar wahân. Roedd y rhain yn ymwneud yn bennaf â chasglu gwastraff.

O'r 155 o gwynion ffurfiol, roedd 90 yn ymwneud yn uniongyrchol â'r Gweithredu Diwydiannol. Heb y rhain, byddai'r ffigwr yn gostwng i 65 sy'n unol â niferoedd y blynyddoedd blaenorol.

Atgoffir aelodau nad yw adroddiad cychwynnol o fethu â chasglu gwastraff yn cael ei ystyried trwy'r drefn gwyno. Dim ond pan fydd methiannau mynych a phan fydd ymchwiliad anffurfiol dilynol i gŵyn gan yr Adran yn dal i fethu â datrys y mater y caiff y mater ei uwchgyfeirio i gŵyn ffurfiol. Fel cyd-destun, prosesodd y Ganolfan Gyswllt 5,015 o adroddiadau am fethu casglu gwastraff o fewn y cyfnod hwn (ac eithrio yn ystod y cyfnod o weithredu diwydiannol pan oedd y cyfleuster adrodd wedi'i ddiffodd dros dro).

Mae'r dadansoddiad o gwynion fel a ganlyn: Gweithredu Diwydiannol (90), Casglu Gwastraff (27), Cynnal a Chadw Priffyrdd (15), Cludiant Ysgol (6), Isadeiledd Priffyrdd (4), Gorfodaeth (3), Glanhau Strydoedd (2), Coed (2), Gwasanaethau Parcio (1), Cynnal a Chadw Tiroedd (1), Trwyddedu (1), Cynnal a Chadw dros y Gaeaf (1), Mynwentydd (1) a Chludiant Cyhoeddus (1).

Cyllid a TGCh (12)

Gwnaethpwyd 12 cwyn ffurfiol yn erbyn yr Adran Gyllid a TGCh, gostyngiad o 16 y flwyddyn flaenorol. Roedd y rhain yn ymwneud â Threth y Cyngor (4), Refeniw a Budd-daliadau (4), Asesiad Ariannol (3) ac Yswiriant (1).

O'r rhain, dim ond 4 a gafodd eu 'cadarnhau/ cadarnhau yn rhannol.' Roedd y rhain yn ymwneud â gwallau gweinyddol a materion cyfathrebu. Ym mhob un o'r 4 achos cyhoeddwyd ymddiheuriad a chywirwyd y gwallau.

Llywodraethu a Chwsmeriaid (10)

Gwnaed 10 cwyn yn erbyn yr Adran yn ystod y cyfnod adrodd, cynnydd bychan o'r 9 yn y flwyddyn flaenorol.

Roedd y cwynion yn erbyn Gwasanaethau Cwsmeriaid (5), Cyfreithiol a Democrataidd (3) ac Etholiadol a Chofrestryddion (2).

O'r 10 cwyn, cafodd hanner eu cadarnhau neu eu cadarnhau'n rhannol. Ymddiheurwyd pan nodwyd gwallau a chymerwyd camau i ddatrys y pryderon.

Tai (88)

Gwnaed 88 o gwynion ffurfiol yn erbyn yr Adran yn ystod y cyfnod, cynnydd o'r 63 y flwyddyn flaenorol.

Cwynion a wnaed ynghylch y Tîm Dyraniadau oedd yn cyfrif am y mwyaf, gyda 19 yn dod i law. O'r rhain, dim ond 2 a gadarnhawyd/cadarnhawyd yn rhannol sy'n dangos bod y tîm wedi dilyn y broses briodol yn y mwyafrif o achosion. Dylid nodi hefyd, o ystyried maint y rhestr aros, y disgwylir y byddai nifer o bobl yn lleisio eu hanfodlonrwydd drwy'r broses gwyno.

Gostyngodd cwynion ynghylch atgyweiriadau i 14 o 20, a chadarnhawyd 6 ohonynt. Roedd y rhain yn ymwneud yn bennaf ag oedi wrth wneud gwaith ar yr eiddo.

Cafodd y Swyddfeydd Ystadau 14, er bod hyn ar draws y chwe swyddfa. Roedd hyn yn gyson â'r flwyddyn flaenorol. Nodwyd rhai materion yn ymwneud â chyfathrebu â deiliaid contractau ac mae gwaith yn mynd rhagddo i sicrhau bod y broses o gwmpas hyn yn cael ei chryfhau.

Roedd y cwynion a oedd yn weddill yn ymwneud â Gwaith Allanol (9), Gwaith Cynnal a Chadw Cynlluniedig (7), Amrywiol - roedd mwy nag un gwasanaeth dan sylw (5), Adleoli (5), Ad-daliadau (5), Dewisiadau Tai (4), Tai Gwag DLO (3), Asedau (2), Gwasanaethau Gwresogi (1).

Ar y cyfan, o'r 88 o gwynion ffurfiol a gafwyd gan yr Adran Tai, cafodd 27 eu cadarnhau/cadarnhawyd yn rhannol. Mae hyn yn cyfateb i 30%, sy'n is na chyfartaledd y Cyngor ar gyfer pob Adran. Cymerwyd camau i unioni unrhyw faterion a nodwyd yn yr achosion hyn a gwnaed ymddiheuriadau i'r achwynwyr.

Gofal Cymdeithasol (7)

Dim ond 7 cwyn a gafwyd, er bod hyn i'w briodoli i'r mwyafrif helaeth o gwynion yn ymwneud â gofal cymdeithasol sy'n cael eu prosesu trwy weithdrefn gwyno statudol y gwasanaethau cymdeithasol. Cyhoeddir gwybodaeth am gwynion gofal cymdeithasol yn adroddiad Cwynion Blynyddol Statudol y Cyfarwyddwr.

O'r 7 cwyn, roedd 2 yn ymwneud â Gofal Cymdeithasol i Oedolion a 5 yn ymwneud â Gofal Cymdeithasol i Blant. Dim ond un gŵyn a gafodd ei chadarnhau (yn rhannol).

Unioni

Yn dilyn cwblhau ymchwiliad, cymerwyd nifer o gamau gweithredu o ganlyniad i argymhellion gan y Tîm Cwynion, a ddatrysodd y gŵyn benodol ac a fydd yn sicrhau gwelliannau i wasanaethau ar gyfer cwsmeriaid y dyfodol. Yn ogystal, arweiniodd rhai camau at welliannau ar draws y gwasanaeth. Roedd y rhain yn cynnwys:

- Gwefan Gofal Cymdeithasol i Oedolion wedi'i diweddaru i ddarparu gwybodaeth asesu ariannol bellach
- Llythyrau cyllid yn ymwneud â hepgoriadau i'w diwygio i sicrhau bod gwybodaeth lawn yn cael ei darparu i'r ymgeisydd ar y rhesymeg dros y penderfyniad
- Proses well ar gyfer mynd i'r afael ag adroddiadau am achosion o dorri amodau tenantiaeth o fewn Swyddfa Ystadau
- Adolygu codau/negeseuon cau a ddefnyddir gan Adran yr Amgylchedd a Thechnegol gan fod rhai yn rhy generig ac yn methu â hysbysu'r cwsmer yn ddigonol.

Mae'n werth nodi, ac eithrio cwynion sy'n ymwneud yn uniongyrchol â Gweithredu Diwydiannol, dim ond 38% o gwynion a gadarnhawyd/cadarnhawyd yn rhannol. Er bod hyn ychydig yn uwch na'r llynedd (35%), mae'n dal i ddangos yn y mwyafrif o achosion, er bod y cwsmer yn anhapus gyda gweithredoedd y gwasanaeth, nad oedd methiant i ddilyn y drefn gywir.

Cwynion anffurfiol

Cafwyd cyfanswm o 810 o gwynion anffurfiol yn ystod y cyfnod adrodd, cynnydd o 521 ers y flwyddyn flaenorol. Yn y cam anffurfiol, caiff y gŵyn ei chyfeirio at reolwr/arweinydd tîm y tîm perthnasol i'w thrafod yn uniongyrchol â'r achwynydd. Os yw'r achwynydd yn dal yn anfodlon, gellir uwchgyfeirio'r gŵyn ar gyfer ymchwiliad ffurfiol.

Mae'r dadansoddiad ar gyfer cwynion anffurfiol fel a ganlyn:

ECONOMI A CHYNLLUNIO	NIFER Y CWYNION
Polisi Cynllunio	6
Gwarchod y Cyhoedd	6
Rheoliadau Cynllunio	3
Cyfanswm	**15**

ADDYSG AC YMYRRAETH GYNNAR	NIFER Y CWYNION
Cynhwysiant ac ADY	4
Cyfanswm	**4**

YR AMGYLCHEDD A THECHNEGOL	NIFER Y CWYNION
Casgliadau Gwastraff	285
Gweithredu Diwydiannol	172
Cynnal a Chadw Priffyrdd	50
Cynnal a Chadw Tiroedd	15
Isadeiledd Priffyrdd	10
Glanhau Strydoedd	8
Coed	6
Cynnal a Chadw'r Gaeaf	5
Gwasanaethau Parcio	4
Gorfodaeth	4
Cludiant i'r ysgol	4
Parciau a chefn gwlad	3
Goleuadau Stryd	1
Mynwentydd	1
Hawliau Tramwy Cyhoeddus	1
Cyfanswm	**569**

CYLLID A TGCH	NIFER Y CWYNION
Treth y Cyngor	9
Refeniw a Budd-daliadau	8
Budd-dal Tai	2
Asesiad Ariannol	2
Yswiriant	1
Cyfanswm	**22**

LLYWODRAETHU A CHWSMERIAID	NIFER Y CWYNION
Gwasanaeth Cwsmer	7
Cyfreithiol a Democrataidd	4
Etholiadol	2
Y Gymraeg	2
Datblygu Digidol	2
Cyfanswm	**17**

TAI	NIFER Y CWYNION
Atgyweiriadau DLO	50
Gwaith Cynnal a Chadw wedi'i Gynllunio	48
Swyddog Ystadau	29
Tîm Dyraniadau	14
Gwaith Allanol	13
Dewisiadau Tai	8
Amrywiol	4
Unedau Gwag DLO	3
Asedau	3
Comisiynu Eiddo Gwag	2
Gwasanaethau Gwresogi	1
Ad-daliadau eiddo gwag	1
Ceginau ac ystafelloedd ymolchi	1
Cemeteries	1
Cyfanswm	**177**

GOFAL CYMDEITHASOL	NIFER Y CWYNION
Gofal Cymdeithasol i Oedolion	5
Gofal Cymdeithasol i Blant	1
Cyfanswm	**6**

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Mae'r Ombwdsmon yn rhoi 'llythyr blynyddol' i'r Cyngor ym mis Awst, sy'n cynnwys dadansoddiad o'i rhan yn ystod y flwyddyn mewn cwynion a wnaed yn ymwneud â'r Cyngor. Yna cyflwynir adroddiad i'r Bwrdd Gweithredol a'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio yn unol â'r gofynion a nodir gan yr Ombwdsmon.

Safonau'r Gymraeg

Eir i'r afael â'r rhan fwyaf o adroddiadau am achosion honedig o dorri'r safon drwy Gydlynydd y Gymraeg ac adroddir ar y rhain ar wahân. Gall y Cyngor ystyried cwynion am wasanaethau Cymraeg a ddarperir yn uniongyrchol i'r cwsmer.

Canmoliaeth

Roedd nifer y canmoliaethau a dderbyniwyd yr un fath â'r flwyddyn flaenorol – 102. Roedd y rhain yn ymwneud â:

Economi a Chynllunio	5
Yr Amgylchedd a Thechnegol	21
Cyllid a TGCh	1
Llywodraethu a Chwsmeriaid	20
Tai	19
Gofal Cymdeithasol	36

Monitro

Mae'r Tîm Cwynion yn cysylltu ag uwch reolwyr yn rheolaidd ym mhob Adran mewn perthynas â rheoli cwynion a nodi meysydd i'w gwella. Gall adrannau ofyn am ddadansoddiad o'r cwynion am eu gwasanaethau i'w cynorthwyo i reoli eu perfformiad eu hunain. Rhennir copi o'r adroddiad hwn hefyd gydag Adrannau i'w galluogi i nodi meysydd gwasanaeth y gallent ddymuno craffu arnynt ymhellach.

ATODIAD 2:

Adroddiad Cwynion a Chanmoliaeth Gofal Cymdeithasol 2023/24

1. Crynodeb

Yn ystod 2023/24, mae nifer y cwynion a gafwyd wedi cynyddu, gyda 75 yn cyrraedd o gymharu â 58 yn ystod 2022/23. Ymchwiliwyd i 7 cwyn yn annibynnol yng Ngham 2, cynnydd o 4 ymchwiliad y flwyddyn flaenorol.

Cafwyd 36 o ganmoliaethau yn ystod 2023/24, gan amlygu'r gwerthfawrogiad gan ddefnyddwyr gwasanaeth a theuluoedd am y cymorth a ddarparwyd.

Mae'r adroddiad hwn yn drosolwg o'r cwynion ac yn cael ei ddefnyddio fel un o'r offer/dangosyddion perfformiad i adolygu arfer. Mae rheolwyr yn yr Adran Gofal Cymdeithasol yn cysylltu â'r Tîm Cwynion yn rheolaidd a gallant ofyn am fanylion achosion penodol i'w cynorthwyo i adolygu perfformiad eu gwasanaeth.

2. Trosolwg

	2023/2024	2022/23	2021/22
Gofal Cymdeithasol i Oedolion	34	20	14
Gofal Cymdeithasol i Blant	41	38	26
Cyfanswm	**75**	**58**	**40**

Er bod nifer y cwynion wedi cynyddu, gwneir llawer o waith gan yr Adran a'r Tîm Cwynion i ddatrys materion yn gyflym ac yn effeithiol. Mae'r gweithdrefnau'n nodi nad oes angen cofnodi cwynion ar lafar y gellir eu datrys o fewn 1 diwrnod gwaith drwy'r gweithdrefnau statudol. Gall hyn fod yn ffactor sy'n cyfrannu at y niferoedd cymharol isel o gwynion a gofnodwyd.

At ddibenion adrodd, cofnodir bod canlyniadau'r gŵyn wedi'u cadarnhau, eu cadarnhau'n rhannol a heb eu cadarnhau. Ystyrir bod canlyniad wedi'i gadarnhau'n rhannol pan oedd y gŵyn yn cynnwys nifer o elfennau a bod o leiaf un yn cael ei chadarnhau, er bod hyn mewn llawer o achosion yn ymwneud â materion eilaidd ac nid yw prif elfen y gŵyn yn cael ei chadarnhau.

Mae defnyddwyr gwasanaeth a theuluoedd yn cysylltu â'r Tîm Cwynion sawl tro ynghylch materion sydd tu allan i awdurdodaeth y gweithdrefnau, megis atgyfeiriadau diogelu neu faterion sy'n cael eu hystyried gan y llysoedd. Mae'r Tîm yn gweithio'n agos gydag uwch reolwyr yr Adrannau i sicrhau yr eir i'r afael â phob achos yn briodol.

3. Cwynion Gofal Cymdeithasol i Oedolion

GWASANAETH	2023/2024	2022/23	2021/22
Anabledd	10	7	4
Diogelu ac Iechyd Meddwl	4	8	3
Pobl Hŷn	16	5	6
Gwasanaethau Cofrestredig	4	0	1
Cyfanswm	**34**	**20**	**14**

Mae'r Adran wedi gweld cynnydd yn nifer y cwynion a gafwyd yn ystod y flwyddyn, i fyny i 34 o 20. O'r rhain, deliwyd â 33 yng Ngham 1 a chwyn arall yn osgoi'r cam cychwynnol ar gyfer ymchwiliad annibynnol ar unwaith.

Cafodd 24 o'r 34 o gwynion eu 'cadarnhau' neu eu 'cadarnhau'n rhannol', sy'n cyfateb i 71%, cynnydd bychan o'r 70% yn y cyfnod blaenorol. Ym mhob achos cyhoeddwyd ymddiheuriad a chymerwyd camau i ddatrys y materion. O'r 34 o gwynion, cafodd 5 eu huwchgyfeirio i Gam 2 ar gyfer ymchwiliad annibynnol, a fyddai'n dangos bod yr achwynwyr yn fodlon bod eu pryderon wedi cael sylw priodol yn y cam cychwynnol.

Gofynnodd yr Aelodau am ddadansoddiad ar gyfer pob tîm o fewn yr Adran mewn perthynas â chanlyniad y cwynion. Mae'r rhain fel a ganlyn:

ANABLEDD

TÎM	NIFER Y CWYNION	HEB EU CADARNHAU	WEDI'U CADARNHAU'N RHANNOL	WEDI'U CADARNHAU
Tîm Anabledd Pob Oedran	8	2	3	3
Taliadau Uniongyrchol	2	1	0	1
Cyfanswm	**10**	**3**	**3**	**4**

GWASANAETH COFRESTREDIG

TÎM	NIFER Y CWYNION	HEB EU CADARNHAU	WEDI'U CADARNHAU'N RHANNOL	WEDI'U CADARNHAU
Gwasanaeth Adfer	3	0	0	3
Seibiant Parkview	1	0	1	0
Cyfanswm	**4**	**0**	**1**	**3**

POBL HŶN

TÎM	NIFER Y CWYNION	HEB EU CADARNHAU	WEDI'U CADARNHAU'N RHANNOL	WEDI'U CADARNHAU
Tîm Pobl Hŷn	14	4	5	5
Comisiynu a Chontractau	2	0	2	0
Cyfanswm	**16**	**4**	**7**	**5**

DIOGELU AC IECHYD MEDDWL

TÎM	NIFER Y CWYNION	HEB EU CADARNHAU	WEDI'U CADARNHAU'N RHANNOL	WEDI'U CADARNHAU
Tîm Lles	2	1	0	1
Tîm Ymateb Cychwynnol (TYC)	1	1	0	0
Tîm Therapi Galwedigaethol (ThG)	1	1	0	0
Cyfanswm	**4**	**3**	**0**	**1**

CYFANSWM

TÎM	NIFER Y CWYNION	HEB EU CADARNHAU	WEDI'U CADARNHAU'N RHANNOL	WEDI'U CADARNHAU
Cyfanswm	**34**	**10**	**11**	**13**

Mae manylion y cwynion yr ymchwiliwyd iddynt yn annibynnol yn ystod cwynion Cam 2 fel a ganlyn:

GWASANAETH ANABLEDD

A. Gwnaed cwyn gan y fam ynghylch y gwasanaeth a ddarparwyd i'w phlentyn sy'n oedolyn a hithau fel rhiant. Ymdriniwyd â'r materion yng Ngham 1 ond roedd yr achwynydd yn anfodlon â hyn ac o ganlyniad ychwanegodd bryderon pellach at gwmpas ymchwiliad Cam 2. Cafodd y gŵyn ei chadarnhau'n rhannol, gan ganfod nad oedd y wybodaeth a ddarparwyd yn dilyn gwrandawiad panel yn ddigonol. Cadarnhaodd yr ymchwiliad hefyd yr honiad y bu oedi wrth symud y gŵyn ymlaen o Gam 1 i Gam 2.

B. Roedd y gŵyn hon yn ymwneud â'r defnydd o arian Taliad Uniongyrchol a chais yr achwynydd i ddefnyddio arian ar gyfer eitemau/gwasanaethau yr oedd yr Adran yn ystyried eu bod y tu allan i'r telerau y cytunwyd arnynt. Roedd ymchwiliad Cam 1 yn cefnogi penderfyniad y tîm i wrthod y cais am gyllid. Yn dilyn ymchwiliad annibynnol ni chadarnhawyd y gŵyn a chadarnhaodd y canfyddiadau fod y tîm wedi cadw at y polisi yn gywir.

POBL HŶN

A. Cafodd cwyn am y gwasanaeth a ddarparwyd gan y Tîm Pobl Hŷn i berson mewn perthynas â'r taliadau am leoliad preswyl ei hystyried i ddechrau yng Ngham 1. Canfu'r ymchwiliad yr ymgynghorwyd yn llawn â'r teulu a'u bod yn cytuno â'r taliadau a godwyd pan wnaed y lleoliad, yn groes i'r honiadau yn y gŵyn. Mae'r teulu'n parhau i fod yn anfodlon ac uwchgyfeiriwyd eu cwyn i Gam 2 sy'n mynd rhagddo ar adeg adrodd.

B. Cwynwyd ynglŷn â'r gostyngiad mewn oriau gofal i berson sy'n derbyn Taliad Uniongyrchol. Canfu'r ymchwiliad cychwynnol fod y gostyngiad oherwydd nad oedd yr oriau'n cael eu defnyddio ond y gallai asesiad pellach gael ei gynnal ar gais y person a gefnogir os oedd yn dymuno. Nid oeddent yn cytuno â'r canfyddiadau ac uwchgyfeiriwyd yr achos i Gam 2, lle na chadarnhaodd Ymchwiliad Annibynnol y gŵyn a chanfod bod camau gweithredu'r tîm yn briodol.

C. Gwnaed y gŵyn ynghylch y trefniadau ariannu ar gyfer lleoliad cartref gofal. Roedd y teulu'n anghytuno â'r taliadau ac yn teimlo nad oedden nhw wedi cael digon o wybodaeth. Canfu ymchwiliad Cam 1 fod y taliadau wedi'u cymhwyso'n gywir, fodd bynnag, yng Ngham 2 penderfynodd yr ymchwiliad annibynnol nad oedd y cofnodion a gedwir yn ddigonol i gefnogi hyn ac felly cytunodd yr Adran i hepgor y ffioedd. Mae gwaith yn mynd rhagddo yn awr i sicrhau eglurder yn y broses a bod gwybodaeth yn cael ei datblygu i osgoi dryswch tebyg ar gyfer achosion yn y dyfodol.

4. Trosolwg o'r Cwynion am Ofal Cymdeithasol i Blant

GWASANAETH	2023/2024	2022/23	2021/22
Rhianta Corfforaethol	14	10	11
Gofal a Chymorth[1]	23	20	12
Diogelu a Sicrhau Ansawdd[2]	0	2	1
Anabledd[3]	4	6	2
Cyfanswm	**41**	**38**	**26**

[1-2] *Sylwch, oherwydd ailstrwythuro mewnol y gwasanaethau, y gallai rhai timau fod wedi symud o un maes gwasanaeth i'r llall, gan olygu nad yw'r cymariaethau blynyddol 100% yn gywir.*

[3] *Mae'r Gwasanaeth Anabledd yn cael ei reoli gan Ofal Cymdeithasol i Oedolion ond mae'n cefnogi Oedolion a Phlant. Felly, at ddibenion adrodd, mae'r cwynion yn ymwneud â phlant wedi eu cynnwys o fewn yr Adran hon.*

Derbyniodd y Gwasanaeth 41 o gwynion, cynnydd bychan o'r 38 a gafwyd yn y flwyddyn flaenorol. O'r rhain, aethpwyd i'r afael â 40 yng Ngham 1 gyda chwyn arall yn cael ei hystyried ar unwaith yng Ngham 2 yn seiliedig ar gymhlethdodau'r achos.

O'r 40 o gwynion Cam 1, cafodd 25 eu 'cadarnhau/cadarnhawyd yn rhannol.' Mae hyn yn cyfateb i 63%, cynnydd o'r 39% yn y flwyddyn flaenorol. Fodd bynnag, roedd pob achwynydd ac eithrio un yn fodlon â'r camau a gymerwyd i fynd i'r afael â'r gŵyn, ynghyd ag ymddiheuriad. Uwchgyfeiriodd y llall eu cwyn ar gyfer ymchwiliad annibynnol yng Ngham 2.

Fel y nodwyd yn yr adran Gofal Cymdeithasol i Oedolion, gofynnodd yr Aelodau am ddadansoddiad ar gyfer pob tîm o fewn yr Adran mewn perthynas â chanlyniad y cwynion. Mae'r rhain fel a ganlyn:

RHIANTA CORFFORAETHOL

TÎM	NIFER Y CWYNION	HEB EU CADARNHAU	WEDI'U CADARNHAU YN RHANNOL	WEDI'U CADARNHAU
Tîm Plant sy'n Derbyn Gofal	9	1	4	4
Maethu	1	0	1	0
Gadael Gofal	1	1	0	0
Gwasanaeth Mabwysiadu Gogledd Cymru	3	2	0	1
Cyfanswm	**14**	**4**	**5**	**5**

GOFAL A CHYMORTH

TÎM	NIFER Y CWYNION	HEB EU CADARNHAU	WEDI'U CADARNHAU YN RHANNOL	WEDI'U CADARNHAU
Tîm Asesu ac Ymyrryd	6	2	1	3
Tîm Cymorth i Deuluoedd	14	7	2	5
Un Pwynt Mynediad	1	1	0	0
Arall	2	1	1	0
Cyfanswm	**23**	**11**	**4**	**8**

ANABLEDD

TÎM	NIFER Y CWYNION	HEB EU CADARNHAU	WEDI'U CADARNHAU YN RHANNOL	WEDI'U CADARNHAU
Tîm Anabledd Pob Oedran	4	0	2	2
Cyfanswm	**4**	**0**	**2**	**2**

CYFANSWM

TÎM	NIFER Y CWYNION	HEB EU CADARNHAU	WEDI'U CADARNHAU YN RHANNOL	WEDI'U CADARNHAU
Cyfanswm	**41**	**15**	**11**	**15**

Mae manylion y cwynion a uwchgyfeiriwyd i gwynion Cam 2 fel a ganlyn:

GOFAL A CHYMORTH

A. Ystyriwyd y gŵyn hon yng Ngham 2 oherwydd cymhlethdod y materion a'i bod yn ymwneud â nifer o wasanaethau. Yn bennaf roedd y gŵyn yn ymwneud ag arfer gwael honedig gan yr Adran mewn perthynas â'r plentyn. Gwnaethpwyd y gŵyn gan y nain a'r taid ar ran eu mab (tad y plentyn) ond hefyd mewn perthynas â'u cysylltiad.

   Roedd y gŵyn yn cynnwys 25 elfen, a chafodd 8 ohonynt eu cadarnhau neu eu cadarnhau'n rhannol. Cynhaliwyd cyfarfod gyda'r teulu cyn i'r ymchwiliad annibynnol gael ei gomisiynu lle trafodwyd rhai o'r gwallau yn yr achos. Amlygwyd yn anffodus, o ystyried bod rhai o'r aelodau staff a fu'n gysylltiedig â'r gwaith wedi gadael yr awdurdod, ei fod yn her i fynd i'r afael â rhai o elfennau'r gŵyn. Pryder allweddol i'r teulu hefyd oedd mynediad at y plentyn ond roedd hyn yn rhywbeth na allai'r ymchwiliad wneud sylw arno oherwydd achos cyfreithiol.

B. Roedd y gŵyn yn ymwneud â chysylltiad yr Awdurdod Lleol mewn perthynas â phryderon diogelu plant. Roedd yr achos hefyd yn cynnwys achosion cyfreithiol sydd y tu allan i gwmpas y gweithdrefnau cwyno.

   Ystyriodd yr ymchwiliad chwe elfen, ac ni chafodd pedair ohonynt eu cadarnhau ynghylch mater craidd yr ymchwiliadau diogelu. Cadarnhawyd dwy elfen yn ymwneud â chyfathrebu gwael gan yr Adran, a chafwyd ymddiheuriad am hynny a gwnaed taliad yn seiliedig ar argymhelliad gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

ARALL

Cynhaliwyd ymchwiliad Cam 2 yn ystod y flwyddyn mewn perthynas â chwyn Cam 1 a gyflwynwyd yn hwyr yn y cyfnod adrodd blaenorol, felly gellir darparu manylion hyn yn awr:

RHIANTA CORFFORAETHOL

Roedd y gŵyn yn ymwneud â 'Unigolyn sy'n Gadael Gofal' a oedd yn cwestiynu a oedd yn gymwys i gael cymorth ariannol parhaus. Gwnaethpwyd y gŵyn gan fod rheolwr blaenorol wedi penderfynu'n anghywir eu bod yn gymwys a phan nodwyd y camgymeriad hwn, roedd y person yn anhapus gyda chael gwared ar hyn.

Canfu'r Ymchwiliad annibynnol fod y penderfyniad yn gywir yn unol â pholisi ac felly ni chadarnhaodd yr elfen hon. Mae hefyd yn bwysig tynnu sylw at y ffaith na adawyd yr unigolyn heb unrhyw gymorth o gwbl, roedd y gŵyn yn ymwneud ag elfen benodol sy'n seiliedig ar gymhwysedd (amser mewn gofal).

5. Camau a Gymerwyd/Gwersi a Ddysgwyd

O ganlyniad i'r cwynion a gafwyd, cymerwyd nifer o gamau i sicrhau bod unrhyw ddiffygion yn cael eu cywiro a bod gwelliannau'n cael eu gwneud ar draws yr Adran. Mae'n arfer safonol i gynnig ymddiheuriad i'r achwynydd lle nodwyd diffygion yn ogystal â rhoi gwybod iddynt am y camau penodol a gymerwyd i ddatrys eu pryderon.

Isod mae rhai enghreifftiau o gamau systemig a gymerwyd o ganlyniad i gwynion a gafwyd:

- Gwybodaeth/cefnogaeth i'r Adran gan y Tîm Cwynion ynglŷn â'r broses, yn enwedig ar gyfer aelodau mwy newydd o'r tîm rheoli
- Adolygiad o sut mae taliadau ariannol yn cael eu trafod a'u cytuno mewn Gofal Cymdeithasol i Oedolion gyda'r unigolyn a gefnogir a'u teuluoedd
- Adolygu cyfathrebu cyffredinol rhwng y timau a'r bobl y maent yn eu cefnogi, gan sicrhau bod gwybodaeth yn cael ei chyfleu mewn modd amserol

Mae'r Adran Gofal Cymdeithasol yn cael yr ystadegau manwl a'r wybodaeth am y cwynion a gafwyd ganddynt i'w hystyried fel rhan o fonitro perfformiad parhaus. Mae'r wybodaeth hefyd yn cael ei darparu i Arolygiaeth Gofal Cymru fel rhan o'r arolygiadau o'r gwasanaeth, sy'n golygu bod cwynion yn cael eu monitro a'u hystyried yn barhaus fel rhan o ddull gwersi a ddysgwyd.

6. Graddfeydd Amser

Mae llawer o waith wedi'i wneud gan y Tîm Cwynion a'r Adran i fynd i'r afael â'r cydymffurfiaeth wael â graddfeydd amser. Mae'n bleser nodi yr aethpwyd i'r afael â'r 88% o gwynion o fewn yr graddfeydd amser statudol (neu gydag estyniad y cytunwyd arno gan yr achwynydd) sy'n gynnydd gwych ond bydd yn edrych i gael ei wella yn y flwyddyn i ddod.

7. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Mae'r Ombwdsmon yn rhoi 'llythyr blynyddol' i'r Cyngor ym mis Awst, sy'n cynnwys dadansoddiad o'i rhan yn ystod y flwyddyn mewn cwynion a wnaed yn ymwneud â'r Cyngor. Yna cyflwynir adroddiad i'r Bwrdd Gweithredol a'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio yn unol â'r gofynion a nodir gan yr Ombwdsmon.

8. Canmoliaeth

Cafwyd 36 o ganmoliaethau yn ystod y flwyddyn gan ddefnyddwyr gwasanaethau a'u teuluoedd, cynnydd bychan ar y flwyddyn flaenorol (32 yn 2022/23). O'r rhain, roedd 30 ar gyfer Gofal Cymdeithasol i Oedolion a 6 ar gyfer Gofal Cymdeithasol i Blant.

Enghraifft o'r ganmoliaeth a dderbyniwyd gan yr Adran Gofal Cymdeithasol i Oedolion:

"Rydw i'n ysgrifennu'r e-bost hwn i ddiolch i M a'i dîm gyda'r holl gefnogaeth maen nhw wedi'i rhoi i mi a fy nheulu. Maent wedi bod yn gefn i ni 100% o'r ffordd ac wedi bod yn gefnogol iawn. Bellach mae gennyf fy eiddo wedi'i addasu gyda phopeth sydd ei angen arnaf ac mae gennyf ychydig o fy annibyniaeth yn ôl. Gallaf wneud pethau gyda fy merch ac am hynny rwy'n ddiolchgar iawn".

Enghraifft o'r ganmoliaeth a dderbyniwyd gan yr Adran Gofal Cymdeithasol i Blant:

"Hoffwn achub ar y cyfle i ddiolch i chi am y timau anhygoel sydd gennych chi yn ardal Wrecsam. Cafodd fy nheulu ddigwyddiad erchyll, gyda'n hwyres yn cael ei thynnu oddi wrthym, a aeth wedyn drwy broses y llys, a oedd yn brofiad cwbl ddieithr i fy nheulu, ac er ei fod yn gyfnod llawn straen a gofid, gallaf gadarnhau y byddai wedi bod llawer gwaeth heb gefnogaeth a chyngor eich tîm.

Hoffwn sôn yn arbennig pa mor werthfawrogol ydym ni am gadw cysylltiad a gwneud yn siŵr ein bod yn iawn, rwy'n amau bod hyn y tu hwnt i'r rôl arferol ac mae'n cael ei werthfawrogi".

ATODIAD 3:

Datganiadau gan bob Prif Swyddog ynghylch cwynion

Mae'n galonogol, yn gyntaf, bod nifer y cwynion o fewn yr Adran yn lleihau ac yn ail nad yw'r un o'r cwynion a wnaed wedi'u cadarnhau. Mae hyn yn awgrymu bod ein prosesau a'n gweithdrefnau yn weddol gadarn ac yn cael eu dilyn.

Wedi dweud hynny, adolygir pob cwyn ac ymateb yn fanwl, ni waeth a yw'r gŵyn yn cael ei chadarnhau ai peidio. Mae natur y mater yn cael ei archwilio gan y Tîm perthnasol, gyda her gennyf i, i sefydlu a oes unrhyw beth i'w ddysgu a/neu welliannau i'w gwneud.

David Fitzsimon, Prif Swyddog yr Economi a Chynllunio

Mae swyddogion yn gweithio'n rhagweithiol i fynd i'r afael â phryderon er mwyn eu hatal rhag gwaethygu i gŵyn. Mae'r gwasanaeth yn monitro cwynion i nodi patrymau a llywio arfer.

Er bod yr ysgol yn mynd i'r afael â chwynion sy'n ymwneud ag ysgolion yn uniongyrchol yn unol â pholisi cenedlaethol, mae'r Tîm Cwynion yn aml yn rhoi cyngor a chefnogaeth i swyddogion, penaethiaid a llywodraethwyr i'w cynorthwyo i reoli materion arbennig o anodd a sensitif.

Karen Evans, Prif Swyddog, Addysg ac Ymyrraeth Gynnar

Yn Adran yr Amgylchedd a Thechnegol rydym yn gweithio'n agos gyda'r Tîm Cwynion ac mae gennym brosesau mewnol ar waith sy'n helpu i reoli unrhyw gwynion a geir. Rydym yn cael cwynion anffurfiol a ffurfiol yn uniongyrchol gan y Tîm Cwynion a gydlynir gan swyddog yn y Tîm Cefnogi Busnes sy'n cysylltu â'r tîm cyflawni perthnasol i gael ymateb. Ein nod yw datrys materion mewn ffordd sy'n ymdrin â'r mater yn y lle cyntaf fel ein bod yn lleihau nifer y cwynion mynych am yr un mater.

Rydym yn cadw cofnod o'r cwynion a dderbynnir gyda manylion am natur y gŵyn ynghyd â'r lleoliad a'r timau/swyddogion sy'n ymwneud â'r gŵyn. Rydym yn adolygu'r wybodaeth hon yn rheolaidd i nodi unrhyw batrymau neu dueddiadau fel y gallwn roi newidiadau ar waith i wella perfformiad a lleihau cwynion wrth symud ymlaen.

Darren Williams, Prif Swyddog yr Amgylchedd a Thechnegol

Rydym yn dysgu o gwynion ac yn adolygu o bryd i'w gilydd yn ein DMT. Mae hyn yn ein helpu i ddeall a oes materion cyffredin neu broblemau system, neu batrymau y mae angen inni fynd i'r afael â hwy. Ein diwylliant yw lle rydym wedi cael rhywbeth o'i le, rydym yn cyfaddef, yn cywiro'r mater ac yn newid y broses os yw'n briodol.

Richard Weigh, Prif Swyddog Cyllid a TGCh

Rydym yn ystyried ac yn ymateb i gwynion unigol fesul achos, a hefyd yn ystyried a oes unrhyw batrymau neu gwynion mynych am faterion tebyg. Caiff gweithdrefnau eu hadolygu a'u diweddaru pan nodir unrhyw faterion.

Gan fod y Tîm Cwynion yn rhan o'r adran, mae rheoli cwynion wedi'i wreiddio o fewn rheolaeth perfformiad yr adran yn gyffredinol ac mae meysydd i'w gwella'n systemig ar draws y Cyngor yn broses barhaus o ganlyniad i gynnwys y Tîm Cwynion ym mhopeth.

Linda Roberts, Prif Swyddog Llywodraethu a Chwsmeriaid

Yn yr Adran Tai ac Asedau rydym yn gweithio'n agos iawn gyda'r Tîm Cwynion i adolygu'r dadansoddiad o'r cwynion a gawn fel adran. Mae hyn yn rhan o'n rheolaeth perfformiad ac yn cael ei rannu gyda'n huwch reolwyr ar draws y gwasanaeth.

Mae gennym swyddogion o fewn ein timau sy'n cadw cofnod o'r cwynion a gawn er mwyn nodi unrhyw dueddiadau ar draws ein gwasanaethau. Rydym yn gweithio'n rhagweithiol gyda rheolwyr tîm i ddadansoddi unrhyw feysydd o anfodlonrwydd gan ein defnyddwyr gwasanaeth ac rydym yn cymryd camau i adolygu ein polisïau a'n gweithdrefnau'n rheolaidd er mwyn mynd i'r afael ag unrhyw faterion a amlygwyd.

Mae ein Harweinydd Perfformiad, Prosiectau a Busnes yn gweithio gyda'r Tîm Cwynion i drafod cwynion yn adrannol, ac yn y dyfodol bydd y tîm Cwynion yn gweithredu fel cyfaill beirniadol wrth adolygu ein llythyrau templed/polisïau ac ati cyn iddynt fynd yn fyw fel y gallwn amlygu unrhyw faterion posibl.

Julie Francis, Prif Swyddog, Tai

Ymdrinnir â Chwynion Gofal Cymdeithasol yn bennaf o dan y weithdrefn gofal cymdeithasol benodol ac adroddir arnynt yn flynyddol. Ymdrinnir â phob un yn unigol gan y Rheolwr Tîm perthnasol a'n nod yw ymateb i Gam 1 ar y broses cyn belled ag y bo modd. Lle mae tueddiadau, bydd y Timau Rheoli Oedolion a Phlant yn sylwi arnynt. Pwysig i'w nodi fodd bynnag gan fod pob achos yn unigryw iawn mai anaml y tynnir sylw at duedd benodol. Mae'r rheolwyr yn cysylltu'n rheolaidd â'r Tîm Cwynion am gyngor ac arweiniad mewn perthynas â rheoli cwynion.

Pan fydd cwynion yn cynyddu i Gam 2 (lle cwblheir adroddiad) mae unrhyw gamau gweithredu a'r holl gamau sy'n deillio o'r adroddiad yn cael eu coladu mewn cynlluniau gweithredu a ddefnyddir wedyn i ddylanwadu ar arfer yn ôl yr angen.

Mae manylion cwynion hefyd yn llywio rhan o broses arolygu AGC sydd yn ei dro yn llywio gwelliannau i wasanaethau

Alwyn Jones, Prif Swyddog Gofal Cymdeithasol