

09 Gorffennaf 2014

Teitl y Papur:	Adroddiad Blynyddol – Trafod Cwynion – 2013/14
Cyfeirnod y Papur:	NRW B B 50.14
Noddwyd y Papur gan: Ysgrifennwyd y Papur gan	Clive Thomas Geralene Mills

Pwrpas y Papur:	Craffu
Argymhelliad:	Nodi cynnydd ar y ffyrdd o drafod ac ymateb i gwynion ar gyfer 2013/14 a chymeradwyo'r Adroddiad Blynyddol
Angen Penderfyniad:	Oes

Effaith: Noder – efallai na fydd pob pennawd yn berthnasol i'r pwnc	Dylai mabwysiadu dull gofal cwsmeriaid o ran trafod cwynion a datblygu diwylliant o ystyried cwynion fel rhai teg a ffynhonnell werthfawr bosibl o adborth ar ein darpariaeth gwasanaethau effeithio'n gadarnhaol ar amgylchedd, economi a chymunedau Cymru drwy gynyddu ein gwybodaeth a chynorthwyo i annog dysgu a gwella gan Cyfoeth Naturiol Cymru.
--	--

Pwnc

1. Diweddaru'r Bwrdd ar gynnydd a'r ffordd y trafodir cwynion a dderbynnir gan Cyfoeth Naturiol Cymru ar gyfer 2013/14 a chymeradwyo'r Adroddiad Blynyddol.

Crynodeb

2. Mae'r papur hwn yn darparu gwybodaeth i'r Bwrdd am ein perfformiad wrth drafod Cwynion a'r datblygiadau a wnaed yn ystod y flwyddyn i wella ein perfformiad.

Cefndir

3. Fel rhan o'r gwaith a wnaed gan y Rhaglen Cymru Fyw cyn 1 Ebrill 2013, datblygwyd trefniadau dros dro ar gyfer trafod cwynion a fyddai'n ein galluogi i ddarparu ymatebion i gwynion a godwyd gyda Cyfoeth Naturiol Cymru o Ddiwrnod 1 mewn dull 'busnes fel arfer'.
4. Roedd hyn yn ymwneud â datblygu a defnyddio arferion cyfredol ein cyrff rhagflaenol.

Cynnydd yn ystod y Flwyddyn

5. Yn ogystal ag ymateb i gwynion a etifeddwyd a'r rhai a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn fel y dangosir yn yr adroddiad, rydym wedi nodi bod angen datblygu ein dull o drafod cwynion ar y sail bod y trefniadau dros dro yn rhy gymhleth ac anodd eu rheoli. Roedd hyn yn amlwg iawn yn sgil y nifer isel o gwynion a oedd yn anghymesur o ran yr amser a gymerwyd i'w datrys. Hefyd, roedd y broses yn golygu ei bod yn anodd hyrwyddo dull cadarnhaol o drafod cwynion yn unol â gwerthoedd y sefydliad.
6. O ganlyniad i hynny, rhoddwyd blaenoriaeth i'n polisi a'n gweithdrefn o drafod cwynion ac yn sgil hynny rydym wedi datblygu dull newydd sy'n cydymffurfio'n agosach â pholisi model Arferion Gorau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Rydym wedi addasu'r polisi model hwn i adlewyrchu'r strwythur a'r atebolrwydd ar gyfer y sefydliad.
7. Mae'r polisi hwn yn pwysleisio'r pwyntiau canlynol:
 - Diwylliant Gofal Cwsmeriaid mewn perthynas â thrafod cwynion. Mae'r holl staff yn gyfrifol ac yn atebol am drafod cwynion yn effeithlon ar unwaith pryd bynnag y bo hynny'n bosibl
 - Proses dau gam clir – Cam 1 Datrys ar unwaith. Cam 2 – Ymchwiliad yn arwain at gasgliadau terfynol a chyfeirio ymlaen o bosibl at yr Ombwdsmon.
 - Cam 2 – Ymchwilio unwaith ac ymchwilio'n dda
 - Nodi rolau clir ar gyfer Cyfarwyddwyr, Cydlynwyr Cwynion y Cyfarwyddiaethau a'r Cyfarwyddwr Llywodraethu.
8. Lanswyd y dull newydd yn ffurfiol yn fewnol ac yn allanol ar 1 Mai, gan ddefnyddio llwybrau rhoadru cyfathrebu mewnol a diweddariadau ar y wefan a'r rhyngwrdd. Rydym bellach yn cynnal sesiynau ymwybyddiaeth yng nghyfarfodydd tîm Rheoli'r Cyfarwyddiaethau ac yn hyrwyddo rhoadru gan aelodau'r tîm arwain i'n holl staff.

Risgiau

9. Mae Cyfoeth Naturiol Cymru yn wynebu risgiau i'w enw da pe bai'n trin cwynion yn aneffeithlon.

Goblygiadau Ariannol

10. Nid oes goblygiadau ariannol.

Cyfathrebu

11. Bydd cyhoeddi ein hadroddiad o fudd i'n staff a gallai hefyd ddenu diddordeb yn allanol.
Byddwn yn datblygu Cynllun Cyfathrebu priodol.

Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb (AEG)

12. Nid oes angen.

Mynegai o'r Atodiadau

Atodiad 1: Adroddiad o Gwynion gyda Naratif ategol.