

CYNGOR RHONDDA CYNON TAF

Cofnodion o gyfarfod rhithwir y Pwyllgor Trosolwg a Chraffu a gynhaliwyd ddydd Mercher 18 Ionawr 2021 am 5pm.

Cynghorwyr y Fwrdeistref Sirol – Aelodau o'r Pwyllgor Trosolwg a Chraffu oedd yn bresennol:

Y Cynghorydd M Adams (Cadeirydd)

Y Cynghorydd W. Lewis	Y Cynghorydd J. Bonetto
Y Cynghorydd P. Jarman	Y Cynghorydd H. Boggis
Y Cynghorydd J. Brencher	Y Cynghorydd E Stephens
Y Cynghorydd L Walker	Y Cynghorydd G. Caple
Y Cynghorydd M. Griffiths	Y Cynghorydd A. Cox
Y Cynghorydd G. Hughes	Y Cynghorydd M. Forey

Aelodau eraill yn bresennol

Y Cynghorydd R. Yeo

Aelod Cyfetholedig yn bresennol

Mr J Fish – Cynrychiolydd Rhiant-lywodraethwr wedi'i ethol â'r hawl i bleidlais

Swyddogion oedd yn bresennol

Mr C. Hanagan, Cyfarwyddwr Gwasanaeth – Gwasanaethau Democraidaidd a Chyfathrebu
Ms J Thomas, Rheolwr Materion Adborth, Ymgysylltu a Chwynion Cwsmeriaid.

15 Ymddiheuriadau

Daeth ymddiheuriad am absenoldeb gan Gynghorydd y Fwrdeistref Sirol W Jones.

16 Croeso a Chyflwyniadau

Croesawodd y Cadeirydd yr Aelodau o'r Pwyllgor i gyfarfod cyntaf y Pwyllgor ers y Flwyddyn Newydd gan gyflwyno Swyddogion, Cyfarwyddwr Gwasanaeth y Gwasanaethau Democraidaidd a Chyfathrebu a Rheolwr Materion Adborth, Ymgysylltu a Chwynion Cwsmeriaid.

17 Datganiad o Fuddiant

Yn unol â Chod Ymddygiad y Cyngor, doedd dim datganiadau o fuddiant ynglŷn â'r agenda.

18 Cofnodion

PENDERFYNODD y Cyngor gymeradwyo cofnodion y cyfarfod a gynhaliwyd ar 1 Rhagfyr 2020 a 9 Rhagfyr 2020 yn rhai cywir yn amodol ar y sylwadau canlynol:-

- Roedd Mr Jeff Fish, Aelod Cyfetholedig yn bresennol yn y cyfarfod a

- gynhaliwyd ar 9 Rhagfyr 2020; a
- Roedd Cynghorydd y Fwrdeistref Sirol E Stephens wedi cywiro cyfrif llafar y Cynghorydd Webster, dylai'r cofnod nodi 'Stryd y Golofn' nid 'Stryd Callum'.

19 Materion sy'n Codi

Materion sy'n Codi: Cofnod 6 (011220)

Gofal Preswyl

Cododd Cynghorydd y Fwrdeistref Sirol P Jarman bryder ynghylch cais Rhyddid Gwybodaeth a gyflwynwyd i'r Cyngor yn gofyn am bapurau cefndir yn ymwneud â'r matrices sy'n nodi cryfderau a gwendidau pob un o'r 11 Cartref Gofal. Awgrymwyd bod y matrices wedi'i lunio gan swyddogion y Cyngor heb unrhyw gofnod ffurfiol na phapurau cefndir. Gofynnodd yr Aelod a fyddai modd cyflwyno adroddiad sy'n nodi esboniad yn ystod y cyfarfod nesaf.

Ar ôl trafod y mater **PENDERFYNWYD** y byddai esboniad o sut y cafodd y matrices ei lunio'n cael ei gynnwys yn yr adroddiad nesaf ynghylch Moderneiddio Gofal Preswyl a Gofal Oriau Dydd i Bobl Hŷn pan fydd yn cael ei gyflwyno i'r Pwyllgor Trosolwg a Chraffu.

20 Rhaglenni Gwaith drafft y Cabinet a'r Pwyllgorau Craffu ar gyfer 2020-21

Cyflwynodd y Cyfarwyddwr Gwasanaeth Gwasanaethau Democratiaidd a Chyfathrebu ei adroddiad a oedd yn amlinellu blaenraglen waith ddrafft y Pwyllgor Trosolwg a Chraffu am weddill Blwyddyn y Cyngor 2021. Mae hefyd yn rhoi cyfle i graffu a nodi eitemau pellach i'w trafod yn rhan o waith cyn y cam craffu o raglen waith y Cabinet.

Rhoddodd y Cyfarwyddwr Gwasanaeth wybod y byddai dull sy'n canolbwyntio ar agwedd benodol yn parhau mewn perthynas â'r blaenraglen waith, fel sydd wedi digwydd dros y misoedd diwethaf, wrth i'r Pwyllgor Trosolwg a Chraffu fynd i'r afael â sawl mater strategol. Cafodd yr Aelodau eu hatgoffa bod modd i flaenoriaethau'r blaenraglen waith newid, os bydd angen i'r Pwyllgor drafod materion busnes penodol eraill ar y dyddiad yma. Rhoddodd y Cyfarwyddwr wybod hefyd y byddai sesiynau ymgysylltu'r Pwyllgorau Craffu/Cabinet yn cael eu trefnu yn ystod yr wythnosau nesaf a bydd y sesiwn Trosolwg a Chraffu yn cael ei chynnal gyda'r Dirprwy Arweinydd, Cynghorydd y Fwrdeistref Sirol M Webber a'r Cadeirydd a'r Is-gadeirydd cyn diwedd y mis.

Cafodd Aelodau wybod y byddai datganiad sefyllfa'n cael ei gyflwyno i Weithgor y Pwyllgor Craffu cyn diwedd blwyddyn y Cyngor. Cafodd y Gweithgor yma ei sefydlu i drafod sut y byddai modd datblygu seilwaith a gwasanaethau trafndiaeth a rheilffordd ac adeiladu ar gamau gweithredu cynnar Metro De Cymru yn Rhondda Cynon Taf. Cafodd y Pwyllgor eu hatgoffa bod y Rhybudd o Gynnig yma wedi cael ei gyfeirio at y Pwyllgor Trosolwg a Chraffu a bod gwaith wedi cychwyn ar y mater cyn y Pandemig, ond ers hynny, mae'r gwaith wedi cael ei ohirio.

Rhoddodd y Cyfarwyddwr Gwasanaeth wybod y byddai'r newyddion diweddaraf yn cael ei rannu â'r Pwyllgor mewn perthynas â'r deg argymhelliad a gafodd eu cyflwyno i'r Cabinet gan y Gweithgor Craffu a gafodd ei sefydlu i ddatblygu'r seilwaith i gefnogi Cerbydau Carbon Isel yn Rhondda Cynon Taf yn dilyn y Rhybudd o Gynnig a gafodd ei drafod gan y Cyngor.

I gloi, dywedodd y Cyfarwyddwr Gwasanaeth y byddai Model Buddsoddi Cydfuddiannol Rhaglen Ysgolion a Cholegau'r 21^{ain} Ganrif yn cael ei drafod gan y pwyllgor craffu yma yn hytrach na'r Pwyllgor Craffu – Plant a Phobl Ifainc unwaith y bydd y mater wedi cael ei nodi ar Raglen Waith y Cabinet yn unol â chyfarwyddyd y pwyllgor.

Gofynnodd Aelod pryd y mae disgwyl i'r Pwyllgor Trosolwg a Chraffu neu'r Cyngor gael y newyddion diweddaraf mewn perthynas â Bargen Ddinesig - Prifddinas-Ranbarth Caerdydd ac a fyddai modd i'r Pwyllgor gyflawni gwaith cyn y cam craffu ar y materion canlynol sydd wedi'u nodi ar flaenraglen waith y Cabinet:-

1. Prosesu Deunyddiau Ailgylchu Cymysg Ymyl y Ffordd
2. Ymateb y Cyngor i Fynegai Amddifadedd Lluosog Cymru
3. Lleoliadau Arbenigol
4. Mynwentydd yn RhCT

Cadarnhaodd Cyfarwyddwr Gwasanaeth y Gwasanaethau Democrataidd a Chyfathrebu bod y trefniadau craffu ar gyfer Bargen Ddinesig Prifddinas-Ranbarth Caerdydd bellach yn nwylo RhCT ac yn cael eu gweithredu mewn modd cadarn. Cadarnhaodd y byddai adroddiad yn cael ei gyflwyno i'r pwyllgor craffu ac y byddai Prif Weithredwr Bargen Ddinesig Prifddinas-Ranbarth Caerdydd yn annerch y Cyngor cyn diwedd Blwyddyn y Cyngor.

Mewn perthynas â'r materion eraill a gafodd eu nodi, cytunwyd i gynnwys ymateb y Cyngor i Fynegai Amddifadedd Lluosog Cymru o ran blaenraglen waith y Pwyllgor Trosolwg a Chraffu. Cadarnhawyd bod y materion eraill sydd wedi'u codi yn cael eu trafod gan y pwyllgorau craffu eraill.

PENDERFYNODD yr Aelodau:-

1. Cytuno ar gynnwys Rhaglen Waith ddrafft y Pwyllgor Trosolwg a Chraffu; yn amodol ar ychwanegu 'Ymateb y Cyngor i Fynegai Amddifadedd Lluosog Cymru' er mwyn trafod y mater pan fo hynny'n briodol; a
2. Bod diweddariad mewn perthynas â Bargen Ddinesig Prifddinas-Ranbarth Caerdydd yn cael ei gyflwyno i'r Pwyllgor Trosolwg a Chraffu cyn diwedd y flwyddyn ddinesig (ac er mwyn i'r Aelodau nodi y byddai cyflwyniad gan Brif Weithredwr Bargen Ddinesig Prifddinas-Ranbarth Caerdydd yn cael ei wneud i'r Cyngor maes o law).

21 Cynllun Adborth Corfforaethol y Cyngor

Cyflwynodd y Cyfarwyddwr Gwasanaeth, Gwasanaethau Democrataidd a Chyfathrebu ei adroddiad ar y cyd â Chyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymuned a'r Gwasanaethau i Blant gyda'r nod o rannu'r Adroddiad Blynyddol cyntaf mewn perthynas â gweithredu ac effeithiolrwydd Cynllun Adborth Cwsmeriaid Corfforaethol ('CFS') y Cyngor rhwng 1 Ebrill 2019 a 31 Mawrth 2020 â'r

Pwyllgor Trosolwg a Chraffu cyn i'r Cabinet drafod y mater.

Dywedodd y Rheolwr Materion Adborth, Ymgysylltu a Chwynion Cwsmeriaid fod yr adroddiad gerbron yr Aelodau yn ystyried Cynllun Adborth Cwsmeriaid sy'n wahanol i'r cynllun sy'n ymwneud â'r Gwasanaethau i Oedolion/Gwasanaethau i Blant. Mae ganddo system adrodd wahanol.

Rhoddodd y Rheolwr Materion Adborth, Ymgysylltu a Chwynion Cwsmeriaid drosolwg o faterion gweithredu'r Cynllun Adborth Cwsmeriaid (CFS), gan gynnwys sut mae ansawdd y dulliau rhoi gwybod a lefel yr wybodaeth sydd ar gael wedi gwella ac sydd felly wedi datblygu effeithiolrwydd y gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu o fewn y meysydd gwasanaeth unigol.

Cofnodwyd cyfanswm o 1155 o eitemau adborth ar gyfer 2019/20. Rhoddodd y Rheolwr Materion Adborth, Ymgysylltu a Chwynion Cwsmeriaid wybod bod y cyfanswm yma'n debygol o fod yn is na'r swm gwirioneddol, gan fod llai o ganmolaeth yn cael eu cofnodi. Cafodd ei nodi bod system adrodd newydd ar fin gael ei gweithredu. Bydd y system yma'n sicrhau bod yr adborth yn cael ei gasglu'n well.

Cafodd Aelodau wybod bod yr Ombwdsmon yn gyfrifol am bennu'r categorïau ac maen nhw wedi cael eu nodi fel 'Yn Ddilys' neu 'Ddim yn Ddilys'. Fodd bynnag y bwriad yw datblygu'r categorïau yma er mwyn galluogi meysydd gwasanaeth i gofnodi dilys/ddim yn ddilys yn ogystal â nodi natur y gŵyn a'r deilliant. Roedd 70% o gwynion Cam 1 wedi derbyn sylw o fewn 10 diwrnod gwaith gyda 59% o gwynion Cam 2 yn derbyn sylw o fewn yr 20 diwrnod gwaith penodedig. Mae hyn yn ganlyniad cadarnhaol ac yn dystiolaeth sy'n dangos bod staff y rheng flaen yn ymateb i gwynion ac yn eu datrys.

Rhoddodd y Rheolwr Materion Adborth, Ymgysylltu a Chwynion Cwsmeriaid wybod bod 39 o gwynion wedi'u cyfeirio at yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus, roedd 14 o gwynion a gafodd eu cyfeirio at yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ymwneud â Gofal Cymdeithasol. Cafodd yr Aelodau eu cyfeirio at yr adran sy'n pennu enghreifftiau o gwynion a gwelliannau i'r gwasanaethau sy'n dangos y cynnydd da sydd wedi'i wneud dros y 12 mis diwethaf, gan nodi sut mae'r gwasanaeth yn bwriadu gwella, cafodd enghreifftiau o sylwadau a chanmoliaeth eu cynnwys yn yr adroddiad.

I gloi, siaradodd y Rheolwr Materion Adborth, Ymgysylltu a Chwynion Cwsmeriaid am ddatblygiadau a blaenoriaethau'r gwasanaeth ar gyfer 2020/21 megis hyfforddiant gwell mewn perthynas â chwynion, dulliau rhoi gwybod gwell, gwybodaeth sydd ar gael i'r cyhoedd a dull casglu adborth gan gwsmeriaid gwell.

Roedd y Rheolwr Materion Adborth, Ymgysylltu a Chwynion Cwsmeriaid wedi ymateb i'r cwestiynau canlynol: -

- Beth yw cwyn?
- A yw'r Cyngor yn nodi'r materion sy'n cael eu codi gan breswylwyr ar y cyfryngau cymdeithasol?
- A yw'r data'n cynnwys materion a godwyd gan Aelodau Etholedig?
- Oes unrhyw ddata cyflawniad ar gael sy'n ymwneud ag ymatebion i'r gŵyn?

Eglurodd y Rheolwr Materion Adborth, Ymgysylltu a Chwynion Cwsmeriaid fod

angen cofnodi cwyn a'i nodi ar y system ar gyfer gwaith dilynol. Cadarnhawyd bod y cyfryngau cymdeithasol yn cael eu defnyddio'n aml fel modd o gyfathrebu cwyn ond bydd cydlynwyr carfanau'r cyfryngau cymdeithasol yn annog trigolion i gyflwyno cwyn gan ddefnyddio'r dulliau swyddogol. Mae swyddogion yn monitro'r sianeli cyfryngau cymdeithasol gyda'r bwriad o fynd ar drywydd unrhyw gwynion, sylwadau neu ganmoliaeth.

Dydy'r data sy'n cael ei adrodd ddim yn cynnwys materion a godwyd gan Aelodau Etholedig (oni bai ei fod ef/hi yn codi'r sylw, cwyn neu ganmoliaeth gan ddefnyddio'r ddolen swyddogol ar wefan y Cyngor). Mae'r meysydd gwasanaeth unigol yn gyfrifol am ymateb i'r cwynion, sylwadau neu ganmoliaeth sy'n berthnasol i'w maes gwasanaeth a byddan nhw'n gyfrifol am ymateb yn uniongyrchol i'r cwsmer. Mae pob maes gwasanaeth yn cael ei fonitro i sicrhau ei fod yn rhoi adborth yn uniongyrchol i'r achwynydd.

Gofynnodd Aelod a oes unrhyw dystiolaeth sy'n awgrymu y bydd data'r flwyddyn nesaf yn well neu a yw disgwyliadau wedi newid gan fod y data wedi'i gyhoeddi cyn cyfnod Covid. Wrth ymateb i sylw a godwyd gan Weinidog Llywodraeth Cymru a honnodd fod aelodau o Gyngor RhCT a gefnogodd yr alwad am ymchwiliad annibynnol i'r llyfogydd wedi cwestiynu uniondeb proffesiynol Swyddogion y Cyngor sy'n llunio adroddiad adran 19 mewn perthynas â'r Llyfogydd, roedd yr Aelod eisiau cofnodi'n swyddogol nad yw Grŵp Plaid Cymru erioed wedi cwestiynu uniondeb proffesiynol y swyddogion sy'n gweithio ar yr adroddiadau.

Roedd aelod arall o'r pwyllgor wedi llongyfarch y staff sy'n mynd i'r afael ag ymholiadau o dan y cyfyngiadau cyfredol a gofynnodd a yw'r Cyngor yn ymateb i fwy o ymholiadau ac a oes digon o adnoddau ar gael ac ar waith i fynd i'r afael ag unrhyw gynnydd. Rhoddodd y Rheolwr Materion Adborth, Ymgysylltu a Chwynion Cwsmeriaid wybod bod nifer y cwynion yn cael eu monitro a bod dystiolaeth gynnar yn dangos y gallai data'r flwyddyn nesaf mewn perthynas â chwynion ac ymateb i'r cwynion o fewn y terfynau amser gael ei effeithio oherwydd effaith y pandemig ar y meysydd gwasanaeth hynny lle cafodd staff eu hadleoli.

Wrth ymateb i ymholiad mewn perthynas ag achosion sy'n ymwneud â sawl maes gwasanaeth, fel sydd wedi'i nodi ar dudalen 79 o'r adroddiad, esboniodd y Rheolwr Chwynion y broses ar gyfer mynd i'r afael ag achosion sy'n ymwneud â sawl maes gwasanaeth. Rhoddwyd gwybod bod y Garfan Adborth yn cydlynu'r ymateb cyffredinol ar ran y Rheolwr Chwynion.

Esboniodd y Rheolwr Materion Adborth, Ymgysylltu a Chwynion Cwsmeriaid fod y ganmoliaeth a dderbyniwyd bellach yn cael ei chofnodi mewn ffordd fwy effeithlon a bod staff yn dod yn fwy cyfarwydd â chofnodi'r sylwadau cadarnhaol, ond ychwanegodd fod tuedd o hyd i beidio â chofnodi pob achos o ganmoliaeth. Awgrymodd yr Aelod fod modd i ganmoliaeth sy'n cael ei chofnodi'n gywir gael effaith gadarnhaol ar moral y staff.

Awgrymodd Aelod arall y byddai'n fuddiol i'r Pwyllgor weld adroddiad pellach sy'n pennu sut mae'r Rheolwr Materion Adborth, Ymgysylltu a Chwynion Cwsmeriaid yn gweithio gyda meysydd gwasanaeth eraill ac yn eu hyfforddi er mwyn ymateb mewn modd addas i unrhyw sylwadau a chwynion.

Cododd Aelod ymholiad mewn perthynas â beth sydd ar y gweill i wella arfer da, sy'n rhan hanfodol o'r system adborth gan gwsmeriaid, i sicrhau bod y system yn

cael ei gweithredu'n gywir. Roedd yr Aelod hefyd wedi holi a fyddai modd gwella'r system gan ddefnyddio astudiaethau achos, er mwyn sicrhau bod gan drigolion hyder yn y weithdrefn gwyno. A fydd nifer y cwynion amhenodol, heb eu dyrannu, yn lleihau wrth i system newydd gael ei chyflwyno?

Cyfeiriodd y Rheolwr Materion Adborth, Ymgysylltu a Chwynion Cwsmeriaid at y system newydd a fyddai'n cynnig rhywfaint o hyblygrwydd i'r broses ac a fyddai o fudd i'r gwasanaethau rheng flaen. Cafodd gwaith meincodi ei gynnal er mwyn mesur cwynion y Fwrdeistref Sirol yma yn erbyn Awdurdodau Lleol eraill er mwyn sefydlu dull sicrhau ansawdd. Ychwanegodd y Rheolwr Cwynion ei fod yn faes y mae angen ei wella yn unol â sylwadau Archwilio Cymru o ran cyfathrebu'r hyn y mae'r Cyngor wedi'i wneud er mwyn mynd i'r afael â'r ymholiadau'n well.

Eglurodd y Rheolwr Materion Adborth, Ymgysylltu a Chwynion Cwsmeriaid y cynllun Cwynion Corfforaethol. Rydyn ni'n mynd i'r afael â'r ddau gam yn fewnol a chaiff achosion eu cyfeirio at yr Ombwdsmon yn ôl yr angen.

Gofynnodd yr Aelod Cyfetholedig am eglurhad ynghylch y siartiau sydd wedi'u nodi ar dudalen pump yr adroddiad (Categoriâu Cwynion / Canlyniadau Cwynion), yn enwedig o ran y rhai a nodwyd fel 'achos sydd ddim yn gŵyn' sydd wedi'u nodi yn y ddau siart (cyfanswm o 13%). Gofynnodd hefyd sut mae'r categori 'wedi'i ddatrys gan staff rheng flaen' yn cyd-fynd â'r tri chategori a nodwyd gan yr Ombwdsmon. Rhoddodd y Rheolwr Materion Adborth, Ymgysylltu a Chwynion Cwsmeriaid esboniad mewn perthynas â'r categorïau, yn enwedig y rhai sy'n dod o dan y pennawd 'achos sydd ddim yn gŵyn'. Aeth y Rheolwr Cwynion ati, gan gynnig enghreifftiau, i ddisgrifio bod angen gwaith ymchwil pellach mewn perthynas â rhai cwynion. Mae'r gwaith yma'n cael ei gyflawni gan gydlynwyr i sefydlu a yw'r mater yn cyfrif fel cwyn ac a yw'r gŵyn yn berthnasol i fusnes y cyngor. Erbyn hyn, mae yna categorïau pellach er mwyn i'r staff rannu'r cwynion gan gynnwys cwynion sy'n ddilys yn rhannol, yn ddilys neu sydd ddim yn ddilys.

Yn dilyn trafodaeth, **PENDERFYNWYD** :-

1. Nodi'r Adroddiad Blynyddol cyntaf sy'n ymwneud â gweithredu ac effeithiolrwydd Cynllun Adborth Cwsmeriaid y Cyngor (Sylwadau, Canmoliaeth a Chwynion) rhwng 1 Ebrill 2019 a 31 Mawrth 2020;
2. Derbyn adroddiad dilynol ymhen chwe mis mewn perthynas â'r systemau adrodd y cytunwyd arnynt gan y Cabinet mewn perthynas â gweithredu'r Cynllun Adborth Cwsmeriaid Corfforaethol, gan gynnwys diweddariad ar unrhyw newidiadau awgrymedig, yn ogystal â derbyn Adroddiad Blynyddol y Cynllun Adborth Corfforaethol yn rhan o'i raglen waith;

22 **Adolygiad y Cadeirydd a dod â'r cyfarfod i ben**

Estynnodd y Cadeirydd ei ddiolch i'r Aelodau am fynychu'r cyfarfod a rhoddodd wybod y byddai cyfarfod rhithwir nesaf y Pwyllgor Trosolwg a Chraffu yn cael ei gynnal ar 23 Chwefror 2021.

Daeth y cyfarfod i ben am 6.25pm

**Y Cyngorydd M Adams
Cadeirydd**