Papur Bwrdd

7fed Mai 2015

Teitl y Papur:	Trin Cwynion a Mynediad at Wybodaeth – Adroddiadau Blynyddol (2014/15)
Cyfeirnod y Papur:	CNC B B 30.15
Noddir y Papur Gan: **Awdur y Papur:**	Clive Thomas Geralene Mills

Pwrpas y Papur:	Craffu
Argymhelliad:	Nodi'r cynnydd gyda thrin cwynion a cheisiadau am wybodaeth a dderbyniwyd yn 2014/15 a chymeradwyo'r Adroddiadau Blynyddol.
Angen Penderfyniad:	Oes

Effaith: Dalier sylw – efallai na fydd pob pennawd yn berthnasol i'r pwnc.	Os byddwn yn mabwysiadu dull gofal cwsmer o drin cwynion, a chreu diwylliant o weld cwynion fel adborth cyfreithlon ac efallai gwerthfawr ar y gwasanaethau a ddarparwn, dylai gael effaith gadarnhaol ar **amgylchedd, economi a chymunedau** Cymru drwy gynyddu ein **gwybodaeth** a helpu i annog Cyfoeth Naturiol Cymru i ddysgu a gwella. Felly hefyd, wrth fod yn fwy agored drwy gydymffurfio'n llawn â'n cyfrifoldebau Mynediad at Wybodaeth, dylai gael effaith gadarnhaol ar **amgylchedd, economi a chymunedau** Cymru drwy gynyddu **gwybodaeth** a helpu i sicrhau diwylliant o ddysgu a gwella o fewn Cyfoeth Naturiol Cymru drwy graffu ychwanegol.

Mater

1. Diweddaru'r Bwrdd ar y cynnydd gyda thrin cwynion a cheisiadau am wybodaeth a dderbyniwyd gan Cyfoeth Naturiol Cymru yn 2014/15 a chymeradwyo'r Adroddiadau Blynyddol perthnasol.

Crynodeb

2. Mae'r papur hwn yn rhoi gwybodaeth i'r Bwrdd am ein perfformiad ystadegol ar Drin Cwynion a cheisiadau Mynediad at Wybodaeth. Ymdrinnir â chwynion drwy ein gweithdrefn trin cwynion sy'n dilyn polisi Arfer Gorau enghreifftiol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Ceisiadau Mynediad at Wybodaeth yw rhai a wneir gan ffynhonnell allanol yn gofyn am wybodaeth, data a chofnodion a gedwir gan Cyfoeth Naturiol Cymru ac a ystyrir o dan y ddeddfwriaeth ganlynol:

- Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000
- Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004
- Deddf Diogelu Data 1998
- Rheoliadau Ailddefnyddio Gwybodaeth Sector Cyhoeddus 2005

Cefndir

3. 2014/15 yw'r flwyddyn gyntaf y deliwyd â chwynion a cheisiadau mynediad at wybodaeth yn defnyddio polisi a gweithdrefnau newydd Cyfoeth Naturiol Cymru. Roedd Adroddiad Blynyddol 2013/14 yn seiliedig yn bennaf ar yr hen weithdrefnau.

Cynnydd yn y Flwyddyn – trin cwynion

4. O ganlyniad i'r profiad a gawsom yn 2013/14, penderfynwyd rhoi blaenoriaeth i adolygu'r polisi a'r weithdrefn trin cwynion. O ganlyniad rydym wedi datblygu dull newydd sy'n debycach i bolisi Arfer Gorau enghreifftiol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, wedi'i addasu i adlewyrchu strwythur ac atebolrwydd y sefydliad.

5. Mae'r polisi hwn yn pwysleisio'r pwyntiau canlynol:

    - Diwylliant Gofal Cwsmer i drin cwynion. Yr holl staff i fod yn gyfrifol ac atebol am drin cwynion mewn ffordd effeithlon yn y pwynt gwasanaeth lle bynnag y bo'n bosibl
    - Proses glir mewn dwy ran – Cam 1 Datrys yn y Pwynt Gwasanaeth. Cam 2 – Ymchwiliad sy'n arwain at gasgliadau terfynol ac, efallai, cyfeirio'r achos at yr Ombwdsmon
    - Cam 2 – Ymchwilio unwaith ac ymchwilio'n dda
    - Adnabod rolau clir ar gyfer Cyfarwyddwyr, Cydgysylltwyr Cwynion y Gyfarwyddiaeth a'r Cyfarwyddwr Llywodraethu.

6. Lansiwyd y dull newydd hwn yn ffurfiol, yn fewnol ac allanol, ar 1 Mai 2014 drwy ddefnyddio llwybrau 'rhaeadru cyfathrebu' mewnol a diweddariadau ar y wefan a'r fewnrwyd. Rydym wedi cyflwyno'r dull newydd hwn yn systematig, drwy ddarparu sesiynau ymwybyddiaeth yng nghyfarfodydd tîm Rheoli'r Gyfarwyddiaeth a thrwy hyrwyddo rhaeadru gan aelodau o'r

tîm arweinyddiaeth i'r holl staff. Rydym wedi canolbwyntio'n benodol ar gyflwyno'r dull yn ein Cyfarwyddiaethau Gweithredol, lle mae'r staff yn bennaf wynebu ein cwsmeriaid.

7. Er i'r dull gael ei weithredu dros gyfnod yr Adroddiad Blynyddol hwn (Atodiad 1), mae'r gwelliant yn y perfformiad trin cwynion eisoes i'w weld.

Cynnydd yn y Flwyddyn – mynediad at wybodaeth

8. Rydym wedi adolygu ein polisïau a'n gweithdrefnau ac wedi datblygu canllawiau ychwanegol i sicrhau bod Cyfoeth Naturiol Cymru'n gallu cydymffurfio'n well â'r ddeddfwriaeth berthnasol.

9. Yn ogystal, rydym wedi datblygu system well i adrodd yn fewnol ar geisiadau yr ymdrinnir â hwynt ac wedi datblygu log datgelu i gefnogi'r gwaith o ledaenu'r wybodaeth a ddatgelir.

10. Bydd 'rhyngwyneb' bob amser rhwng ceisiadau busnes arferol a cheisiadau ffurfiol Mynediad at Wybodaeth ond mae'r Adroddiad Blynyddol (Atodiad 2) yn parhau i ddangos cynnydd gyda darparu gwybodaeth mewn ffordd effeithlon a chymesur.

Risgiau

11. Mae Cyfoeth Naturiol Cymru'n cael ei reoleiddio'n allanol gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a'r Comisiynydd Gwybodaeth a gall y risg o gael ein ceryddu gan y naill gorff rheoleiddio neu'r llall arwain at bardduo ein henw da a chost ariannol bosibl hefyd.

12. Gall methu â dysgu gwersi o'r ffordd yr ymdriniwn â chwynion, a cheisiadau cymhleth yn ymwneud â mynediad at wybodaeth, arwain at fethu tro ar ôl tro a chostau sylweddol. Yn ogystal mae yna risg o fethu â manteisio ar y dysgu er mwyn gwella gwasanaethau a bod yn fwy effeithlon.

Goblygiadau Ariannol

13. Mae cwrdd â'n cyfrifoldeb i drin cwynion a delio â cheisiadau mynediad at wybodaeth yn achosi costau ar draws y busnes, ond y ffordd orau o leihau'r costau hyn yw drwy lynu wrth ein polisi a'n gweithdrefnau ni ein hunain.

Cyfathrebu

14. Bydd cyhoeddi'r adroddiadau hyn o ddiddordeb i rai rhanddeiliaid a staff a gallai hefyd ddenu diddordeb allanol.

Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb (EqIA)

15. Ddim yn berthnasol

Mynegai Atodiadau

Atodiad 1: Adroddiad Blynyddol – Trin Cwynion
Atodiad 2: Adroddiad Blynyddol – Mynediad at Wybodaeth