

CYNGOR SIR YNYS MÔN	
CYFARFOD:	PWYLLGOR ARCHWILIO A LLYWODRAETHU
DYDDIAD:	3 Medi 2018
TEITL YR ADRODDIAD:	PRYDERON, Cwynion a Chwythu'r Chwiban 2018-19
PWRPAS YR ADRODDIAD:	Sicrwydd ar Gydydffurfiaeth â Pholisi
ADRODDIAD GAN:	Pennaeth Swyddogaeth (Busnes y Cyngor) / Swyddog Monitro
SWYDDOG CYSWLLT:	Swyddog Gwybodaeth a Chwynion Corfforaethol Est. 2588 bjxcs@ynysmon.gov.uk

PRYDERON A CHWYNION

Rhagarweiniad a Chrynodeb

1. Mae'r adroddiad hwn yn rhoi gwybodaeth am faterion sy'n codi o dan [Bolisi Pryderon a Chwynion](#) y Cyngor am y cyfnod 1 Ebrill 2018 - 31 Mawrth 2019. Bwriedir i'r adroddiad hefyd gynnwys unrhyw ddatgeliadau a wnaed dan y drefn chwythu'r chwiban yn ystod yr un cyfnod.
2. Mae'r adroddiad hwn yn cynnwys cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol ond dim ond y rhai hynny lle nad yw'r achwynydd yn ddefnyddiwr gwasanaeth. Ymdrinnir â chwynion defnyddwyr gwasanaeth o dan y [Polisi Gwasanaethau Cymdeithasol - Y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion ar gyfer Plant ac Oedolion](#). Adroddir ar y rhain yn flynyddol i'r Pwyllgor Sgriwtini Corfforaethol.
3. Gall cwynion ddarparu gwybodaeth werthfawr am y modd yr ydym yn perfformio, yr hyn y mae defnyddwyr yn ei feddwl am ein gwasanaethau, a sut a ble y dylem ganolbwyntio gwelliannau.
4. Yn ystod y cyfnod 1 Ebrill 2018 – 31 Mawrth 2019, derbyniwyd 62 o bryderon a 76 o gwynion. O'r 76 o gwynion, mae 1 gŵyn (Tai) yn parhau i fod ar agor oherwydd nad yw'r gwaith angenrheidiol wedi'i gwblhau ac mae un arall (Cynllunio) yn parhau i fod angen sylw oherwydd bod y Cyngor yn disgwyl i glywed gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (OGC). O'r herwydd, yn ystod y cyfnod hwn, ymchwiliwyd i 74 o gwynion ac ymatebwyd iddynt.

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) yn diffinio "pryder" fel mynegiant o anafodlonrwydd y gellir ei ddatrys 'yn y fan a'r lle', yn y man cyswllt cyntaf, neu yn fuan wedyn. Fel arfer, mae cwyn yn fwy difrifol o ran natur, yn aml nid yw'n bosib ei hunioni, ac yn gyffredinol mae angen ymchwiliad i'r amgylchiadau cyn y gellir darparu ymateb neu ddatrasiad.

5. O'r 74 o gwynion y deliwyd â hwy yn ystod y cyfnod, cadarnhawyd 16 yn llawn, cafodd 7 eu cadarnhau'n rhannol ac ni chadarnhawyd 51 ohonynt. Cafodd 9 o gwynion eu huwch-

gyfeirio i OGCC, gwrthodwyd 5 gan OGCC ac fe ddatryswyd 4 cwyn (materion Adnoddau) trwy ddatrysiad cynnar). Roedd pob un o'r 9 cwyn a uwch-gyfeiriwyd i OGCC wedi bod trwy'r broses fewnol.

6. Mae'r nifer o gwynion yr ymchwiliwyd iddynt ar oddeutu'r un lefel â 2017/2018 a dangosir y rhain yn y tabl isod.

7. Mae'r Cyngor hefyd yn cyhoeddi [data cwynion](https://www.anglesey.gov.uk/en/Council/Council-complaints-statistics.aspx) bob mis.

<https://www.anglesey.gov.uk/en/Council/Council-complaints-statistics.aspx>

8. Y gyfradd gyffredinol o ran ymateb i gwynion o fewn y terfyn amser penodedig (20 diwrnod gwaith) oedd 92.6%. Pan fydd ymatebion yn hwyr, disgwylir i wasanaethau anfon 'ymateb dal' i'r achwynydd i roi gwybod iddynt am y cynnydd ac i egluro'r rhesymau dros yr oedi a rhoi rhyw syniad ynghylch yr amserlen ymateb.

Crynodeb o Bryderon a Chwynion fesul Gwasanaeth ar gyfer 2018 – 2019

Gwasanaeth	Nifer y pryderon	Nifer y cwynion	Nifer a gadarnh awyd	Nifer a gadarnha wyd yn rhannol	Nifer a wrthodwyd	Nifer yr ymatebi on hwyr
Trawsnewid Corfforaethol	-	1	-	-	1	-
Cyswilt Môn	-	1	-	-	1	-
*Cyswilt Môn / Adnoddau	-	1	-	1	-	-
Gwarchod y Cyhoedd	2	-	-	-	-	-
Gwasanaethau Democraidaidd	-	1	-	-	1	-
Datblygu Economaidd	3	1	1	-	-	-
Adnoddau	16	18	4	2	12	5
Priffyrdd	6	9	4	-	5	-
Tai	6	12	4	-	8	2
Tai / Cynllunio	-	1	-	-	1	-
Adnoddau Dynol	-	2	1	-	1	-
Cyfreithiol	-	2	-	-	2	-
*Cyfreithiol / Cynllunio	-	1	-	-	1	-
Hamdden	8	1	-	-	1	-
Dysgu (ac eithrio ysgolion)	8	5	2	1	2	-
*Dysgu / Priffyrdd	-	1	-	-	1	-
Cynllunio	4	14	-	1	13	-
*Cynllunio / Priffyrdd / Datblygu Economaidd	-	1	-	1	-	-
Eiddo	-	1	-	-	1	-
Rheoli Gwastraff	9	3	-	1	2	-

Cyfansymiau	62	76 (2 heb dderbyn ymateb)	16	7	51	07
-------------	----	---------------------------	----	---	----	----

* Yn ymwneud â mwy nag un gwasanaeth

O ddadansoddiad o'r tabl uchod, roedd 9% o'r cwynion a dderbyniwyd (i fyny o 5% yn 2017/18) yn deillio o bryderon a uwch-gyfeiriwyd sy'n dangos bod y Gwasanaethau yn delio'n effeithiol â phryderon ac felly'n cyfyngu cwynion ffurfiol. Gall achwynwyr fynd â'u cwynion yn uniongyrchol i'r broses gwyno fewnol ffurfiol ac o'r cwynion ffurfiol a dderbyniwyd, dilynodd 79% ohonynt y llwybr hwn, ac fe anfonwyd y 12% (9 o'r 74) a oedd yn weddill at y Cyngor gan OGCC a wrthododd ddelio â hwy nes fod popeth posib wedi cael ei wneud i ddatrys y materion drwy broses fewnol y Cyngor yn y lle cyntaf.

9. Gwersi a Ddysgwyd

Mae'r [Polisi Pryderon a Chwynion](#) yn rhoi pwyslais ar ddysgu gwersi o gwynion a thrwy hynny wella gwasanaethau. Mae'r argymhellion blaenorol sydd wedi eu cadarnhau gan y Pwyllgor yma bellach wedi dod yn rhan o fusnes fel arfer wrth ddelio efo cwynion.

Fel y crybwyllwyd uchod, cadarnhawyd 16 o gwynion a chadarnhawyd 7 cwyn yn rhannol yn ystod 2018/19. **Mae Papur 1** yn esbonio pa wersi a ddysgwyd ac unrhyw ymarfer sydd wedi esblygu o ganlyniad o'r canfyddiadau hyn.

10. Cwynion i OGCC

Cwynion am Wasanaethau

Nid oes hawl fewnol i apelio yn erbyn penderfyniad a wnaed mewn ymateb i gŵyn, ond mae'r [Polisi Pryderon a Chwynion](#) yn cynnwys yr opsiwn o uwch-gyfeirio cwyn i'r OGCC pan fo'r achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon ag ymateb y Cyngor.

Cafodd 18 o gwynion y mae'r broses hon yn berthnasol iddynt eu cyflwyno i OGCC o fewn amserlen yr adroddiad. Uwch-gyfeiriwyd 9 ohonynt yn dilyn ymatebion ffurfiol o dan Weithdrefn Gwyno'r Cyngor a gwnaethpwyd 9 o gwynion yn uniongyrchol i OGCC.

Ar ôl derbyn y rhain, ystyriwyd mai dim ond 1 oedd yn ddigon difrifol i gyfiawnhau ymchwiliad, ond ymdriniwyd â hyn wrth i'r Cyngor gytuno i ddatrysiaid gwirfoddol cynnar. Roedd y mater hwn yn ymwneud â Phriffyrdd.

Cwynion am Aelodau

Rhaid i unrhyw gŵyn yn erbyn aelod etholedig fod wedi'i seilio ar achos honedig o dorri Côd Ymddygiad yr Aelodau, gyda'r Ombwdsmon yn gweithredu ei awdurdod i gynnal yr 'hidlad cyntaf' (h.y. asesu teilyngdod) cyn penderfynu a ddylid bwrw ymlaen ac ym mha fodd.

Yn ystod 2018/19, derbyniwyd un gŵyn dan y côd ymddygiad gan OGCC yn erbyn Cynghorydd Sir ond cafodd ei chau ar ôl yr asesiad cychwynnol. Nid oedd unrhyw ymchwiliadau yn erbyn Cyngorwyr Sir.

Caiff gwybodaeth gyfyngedig am gwynion o'r fath ei hadrodd yn ffurfiol i Bwyllgor Safonau'r Cyngor Sir ddwywaith y flwyddyn.

<http://democracy.ynysmon.gov.uk/ieListMeetings.aspx?CId=148&Year=0&LLL=0>

Er mwyn cael darlun cyflawn, caiff cwynion am aelodau etholedig y Cyngorau Tref a Chymuned, mewn perthynas â'r un Cod Ymddygiad, eu hadrodd hefyd ddwywaith y flwyddyn i Bwyllgor Safonau'r Cyngor Sir.

Mae crynodebau hefyd ar gael yn Nghrynodeb Llyfr Achosion chwarterol OGCC a welir yn <http://www.ombudsman-wales/code-of-conducts/>

11. Cwynion sy'n gysylltiedig ag iaith

Ni dderbyniwyd unrhyw gŵyn ffurfiol yn ystod y flwyddyn.

Fodd bynnag, derbyniwyd a chofnodwyd pedwar mynegiant o bryder. Roedd y rhain yn ymwneud â'r materion isod:-

- Roedd y cyntaf yn ymwneud ag anallu i roi gwybod am dwll yn y lôn drwy gyfrwng y Gymraeg.
- Roedd yr ail yn ymwneud â nodyn cydnabod awtomatig a dderbyniwyd yn Saesneg yn unig gan y Gwasanaeth Etholiadau.
- Roedd y trydydd yn ymwneud ag asesiad Gwasanaethau Cymdeithasol a gynhaliwyd gan ddysgwr.
- Roedd y pryder olaf yn ymwneud â'r ffaith fod gwefan Gymraeg Croesomon yn trin yr enwau Cymraeg ar draethau'n llai ffafriol na'r rhai Saesneg.

Cafodd y pedwar mater eu trin heb orfod eu huwchgryfeirio'n gwynion ffurfiol.

Adroddir ar unrhyw gwynion eraill sy'n ymwneud â'r iaith Gymraeg yn flynyddol yn yr [Adroddiad Blynyddol ar y Safonau Iaith Gymraeg](#).

Yn ogystal, mae gan y cyhoedd yr hawl i gwyno'n uniongyrchol i Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg ond ni chaiff y cwynion hyn eu hanfon yn ôl i'r Cyngor i'w hymchwilio ac felly nid ydynt wedi'u cynnwys yn yr adroddiad hwn. Nodir cwynion o'r fath yn yr Adroddiad Blynyddol ar y Safonau Iaith Gymraeg a gyhoeddir ar Wefan y Cyngor erbyn 30 Mehefin bob blwyddyn:- <https://www.anglesey.gov.uk/en/Council/Welsh-language-standards/Language.aspx>

CHWYTHU'R CHWIBAN

12. Mae [Polisi Chwythu'r Chwiban](#) y Cyngor wedi'i ddyfeisio i annog a galluogi gweithwyr godi pryderon, sy'n rhan o sgôp y Polisi, heb ofni erledigaeth neu wahaniaethu. Chwythu'r

chwiban yw'r term poblogaidd a ddefnyddir pan fo aelod o staff (mae'n cynnwys contractwyr ond nid yw'n berthnasol i'r cyhoedd neu aelodau etholedig) yn codi pryderon ynghylch twyll, trosedd, perygl neu risg ddifrifol a allai fygwth y cyhoedd, eu cydweithwyr neu enw da'r Cyngor. Er bod hynny wedi digwydd y tu allan i'r amserlen ar gyfer yr adroddiad hwn, cafodd y Polisi a'r Canllawiau eu hadolygu yn ystod Mai 2019. Cyhoeddwyd y Polisi diwygiedig ym mis Mehefin a hwn oedd polisi 'Clicio i Dderbyn' ar y Porth Polisi i staff y Cyngor yn ystod y mis hwnnw. Ceir manylion pellach yn Adroddiad Blyneddol 2019/2020.

13. Mae'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth wedi cytuno ar lefel yr wybodaeth a ddarperir fel arfer yn yr adroddiad hwn oherwydd, yn wyneb natur anorfod sensitif materion o'r fath, a rhwymedigaeth gyfreithiol y Cyngor i ddiogelu Chwythwyr Chwiban rhag niwed yn y gweithle, dim ond gwybodaeth gyfyngedig fydd yn cael ei datgelu bob amser.
14. Yn ystod 2018/19, derbyniwyd un pryder dan y polisi chwythu'r chwiban ac fe'i nodir isod.

Y dyddiad y codwyd y pryder	Math o ddatgeliad / Adroddwyd i	Natur y Pryder	A gynhaliwyd ymchwiliad?	Canlyniad	Gwersi a Ddysgwyd	Canlyniadau wedi eu bwydo'n ôl i'r sawl chwythodd y chwiban
27.04.18	Lefel Gyntaf / Prif Weithredwr	Gwrthdrawiad diddordeb honedig	Do	Ni chafodd ei gadarnhau ond canfuwyd pethau eraill	Fe wnaed argymhellion a byddir yn monitro'r sefyllfa	Do

* Mae datgeliad lefel gyntaf yn golygu y rhoddwyd gwybod am y mater yn fewnol yn y Cyngor o gymharu â datgeliad ail lefel (i Reoleiddwyr) neu ddatgeliad trydydd lefel (i'r cyfryngau).

15. Penderfyniad/Argymhellion y Pwyllgor hwn

1. Mae'r Pwyllgor yn derbyn bod yr adroddiad hwn yn darparu sicrwydd rhesymol bod y Cyngor yn cydymffurfio â'r prosesau sy'n ofynnol dan ei **Bolisi Pryderon a Chwynion** a'i **Bolisi / Canllawiau Chwythu'r Chwiban**.
2. Bod y Pwyllgor yn adolygu'r tabl Gwersi a Ddysgwyd yn **Atodiad 1**, sy'n cynnwys gwybodaeth a ddarperir gan y gwasanaethau i'r Swyddog Gwybodaeth a Chwynion Corfforaethol, a bod y Pwyllgor yn rhoi adborth i'r gwasanaethau ar lefel y manylion a gasglwyd ac yn gwneud argymhellion ar gyfer unrhyw gamau unioni angenrheidiol, e.e. hyfforddiant penodol ac ati.

Ffurflen Hysbysu am Gwynion a Gadarnhawyd neu a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 1

Mae'r Polisi Pryderon a Chwynion yn rhoi pwyslais ar ddysgu o gamgymeriadau a rhoi mesurau yn eu lle rhag i'r un camgymeriadau gael eu hailadrodd. Darperir Adroddiad Cwynion Blyneddol i Bwyllgor Archwilio a Llywodraethu'r Cyngor ym mis Medi bob blwyddyn. Adroddir ar y gwersi a ddysgwyd yn sgil unrhyw gwynion a gadarnhawyd neu a gadarnhawyd yn rhannol mewn tabl fel atodiad i'r adroddiad hwnnw. Mae'r tabl yn nodi enw'r gwasanaeth, y camgymeriad a nodwyd a'r camau a gymerwyd i gywiro hynny.

Mae felly'n hanfodol bod y wybodaeth y byddwch yn ei darparu ar ddiwedd pob proses ymchwilio i gŵyn yn nodi'n glir eich canfyddiadau a pha weithredoedd yr ydych wedi eu cymryd / yr ydych yn bwriadu eu cymryd, er mwyn sicrhau nad yw'r camgymeriad a nodwyd yn cael ei ailadrodd. Mae'r Pwyllgor wedi mynegi y gall alw ar Benaethiaid Gwasanaeth i gadarnhau bod camau cywiro wedi eu cymryd o fewn yr amserlenni a nodwyd. Er mwyn hwyluso'r gwaith o ysgrifennu adroddiadau yn y dyfodol fe anfonir y ffurflen hon atoch i'w llenwi bob tro y byddwch yn cadarnhau cwyn yn llawn neu'n rhannol. Bydd y wybodaeth y byddwch yn ei darparu yn cael ei rhannu â'r Pwyllgor mewn cyfarfod cyhoeddus.

Disgrifiad o'r Categori	Manylion / Enghreifftiau	Enghreifftiau o'r camau a gymerwyd
Camgymeriad syml / dim angen am gamau pellach	Camgymeriad dilys / untro sydd wedi'i gywiro / materion a brofwyd wrth i system newydd gael ei chyflwyno / cyfnod o bwysau uchel	Wedi siarad â'r aelod perthnasol o staff ac wedi eu hatgoffa o'r angen i fod yn ofalus / i gadw data pan fydd y galw yn uchel.
Mater Gofal Cwsmer	Diffyg ymateb i ohebiaeth / heb ffonio rhywun yn ôl yr addewid.	Cyfarwyddiadau clir wedi eu darparu / materion gofal cwsmer wedi eu trafod ym mhob cyfarfod tîm (cofnodion wedi eu cymryd / Gwasanaethau yn cyflwyno ac yn monitro rhai dangosyddion perfformiad allweddol.
Angen Hyfforddiant neu Oruchwyliaeth	Materion ymddygiad neu gamgymeriadau wrth ddehongli cyfarwyddiadau	Aelod o staff wedi'i anfon ar gwrs hyfforddiant / goruchwyliaeth gan aelod mwy profiadol o staff.
Newid mewn polisi neu broses	Camgymeriadau mewn proses / polisi wedi eu darganfod o ganlyniad i ymchwiliad i gŵyn sydd wedi arwain at gyflwyno newidiadau.	Ffurflenni newydd wedi eu cyflwyno / angen gwahanol dystiolaeth / newidiadau i lwybrau (e.e. casgliadau bin)

Cyf	Gwasanaeth	Camgymeriad(au) a nodwyd	Camau Adferol – nodwch categori'r camgymeriad(gweler uchod) a nodwch pa gamau sydd wedi eu cymryd neu y bwriedir eu cymryd ac erbyn pryd
-----	------------	--------------------------	--

Ffurflen Hysbysu am Gwynion a Gadarnhawyd neu a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 1

347	Adnoddau – hawliad am fudd-dal heb ei asesu mewn modd amserol	Cadarnhawyd – oedi wrth asesu'r hawliad cyn cymryd camau adferol	Newid mewn polisi neu broses. Diwygio cyfarwyddiadau i staff ar pryd y gellir diwygio neu atal hawliad.
353	Adnoddau – camgymeriad wedi'i adnabod, dal heb ei ddileu	Cadarnhawyd –cyd-berchennog ar y cyd wedi cael ei drin mewn modd anghywir mewn perthynas â hawliad am fudd-daliadau ac oedi o ran cywiro'r camgymeriad a arweiniodd at gamau adfer a chostau i'r hawliwr.	Newid mewn polisi neu broses. Staff budd-daliadau i wirio statws adfer dyled Treth Gyngor wrth ddileu cofnodion budd-daliadau a or-dalwyd. Cyflwyno dyledion a ddilëwyd yn unol â'r amserlen chwarterol. Neilltuo marcwyr “adferiad wedi'i ohirio” i'r flwyddyn dreth berthnasol. Atgoffa'r holl staff am bwysigrwydd nodiadau system priodol a gwirio statws “gohebiaeth wedi'i olrhain” yn y system reoli dogfennau. Hefyd, staff i wirio cofnodion Treth Gyngor a budd-daliadau o ran yr ymdriniaeth o atebolrwydd.
354	Adnoddau – methu â diweddarau manylion ar y system	Cadarnhawyd – methu â hysbysu asiantaethau gorfodi i ymweld ag eiddo gan nad y dyledwr oedd deilydd yr eiddo.	Camgymeriad syml. Asiant gorfodi wedi'i gynghori nad oedd y dyledwr bellach yn yr eiddo ac i geisio olrhain y dyledwr.
407	Adnoddau – anfonebau heb eu derbyn a chais am daliad wedi ei anfon	Cadarnhawyd – methiant i godi anfoneb yn brydlon	Mater gofal cwsmer - Methu â chyflwyno biliau ar amser wedi arwain at ddyledion o ran arian a oedd angen ei dalu a phryder i rywun a allai fod yn fregus. Adolygiad o'r biliau yr oedd angen eu cyhoeddi wedi'i gynnal a tharged bellach wedi'i bennu i awdurdodi dyledwyr newydd ac i anfon biliau o fewn 3 diwrnod gwaith. Hyn i'w fonitro.
372	Adnoddau – camgymeriadau gweinyddol	Cadarnhawyd yn rhannol – gellid bod wedi osgoi cyflwyno gwŷs os ni wnaed unrhyw gamgymeriadau.	Mater gofal cwsmer - Taliadau yn cael eu derbyn am fwy nag un flwyddyn a hyn wedi achosi camgymeriadau wrth ddyrannu'r taliadau. Er hynny, roedd y taliadau yn cael eu dyrannu yn unol â chyfraith achosion a pan aeth y mater at yr Ombwdsmon, nid oedd angen i'r Cyngor gymryd unrhyw gamau pellach. Er hynny, cafodd y cyfrif ei ddyrannu i un Aelod o staff ar gyfer adolygiad misol o 6.11.18 ac ers hynny mae'r broblem wedi ei ddatrys.

Ffurflen Hysbysu am Gwynion a Gadarnhawyd neu a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 1

390	Adnoddau – Materion gyda gostyngiad treth gyngor a ddim yn cael y cyngor cywir.	Cadarnhawyd yn rhannol – methu ag anfon llythyrau hysbysiad o fudd-dâl.	Camgymeriad syml – adroddiadau i gael eu rhedeg er mwyn adnabod hysbysiadau a ataliwyd.
387	Adnoddau / Cyswllt Môn – effaith newid enw wrth gyflwyno hawliad	Cadarnhawyd yn rhannol – oedi wrth weithredu newid mewn amgylchiadau a chyflwyno ffurflen gais ar-lein.	Camgymeriad syml – parhau i fonitro perfformiad ar weithredu newidiadau i amgylchiadau.
F374	Trawsnewid / Adnoddau Dynol – methu ag anfon taflen amser i'r adran gyflogres mewn modd amserol.	Cadarnhawyd yn rhannol. Yn hanesyddol, roedd taflenni amser ar gyfer staff cymorth ysgol yn cael eu prosesu gan yr Adran Bersonél Addysg. Pan gafodd staff AD Addysg eu cyfuno ag AD corfforaethol cafodd dyletswyddau eu hadolygu ac o ganlyniad cafodd y cyfrifoldeb am brosesu taflenni amser ei drosglwyddo i'r Adran Gyflogres (dechrau 2017). Yn dilyn trosglwyddo'r gwaith i'r Adran Gyflogres roedd taflenni amser ar adegau yn dal i gael eu hanfon i'r gwasanaeth Trawsnewid (AD). Wrth eu derbyn byddai'r rhain yn cael eu stampio â dyddiad ac yn cael eu danfon â llaw i'r Adran Gyflogres. Yn dilyn derbyn y gŵyn hon, cafodd yr angen i ail gadarnhau gydag ysgolion y dylai'r holl daflenni amser gael eu hanfon at yr adran Gyflogres ei adnabod. Yn ychwanegol at hynny, gan fod rhai ysgolion yn parhau i ddefnyddio hen gopiau o'r daflen amser, cafodd copi pellach o'r templed diwygiedig (yn nodi'r angen i'w cyflwyno i'r Adran Gyflogres) ei hail anfon i'r holl ysgolion (16/11/18).	Camgymeriad syml – Anfonwyd nodyn atgoffa at yr holl ysgolion drwy e-bost ar 16/11/18 ynghyd â chopi pellach o dempled y daflen amser gywir sy'n nodi y dylid anfon y ddogfen at yr Adran Gyflogres erbyn y 10fed o bob mis (yn hytrach nag at y Gwasanaeth AD).

Ffurflen Hysbysu am Gwynion a Gadarnhawyd neu a Gadarnhawyd yn rhannol **Atodiad 1**

405	Rheoleiddio a Datblygiad Economaidd- methu â thalu am waith a gyflawnwyd	Cadarnhawyd – oedi yn y taliad o ganlyniad i dasg yn cael ei rhannu rhwng dau ymgynghorydd.	Dim angen camau pellach – Ymddiheuriad wedi’i roi a taliad wedi’i wneud. Siaradwyd â’r aelod o staff ac ymatebodd yr Achwynydd i ddiolch i’r Gwasanaeth am ddatrys y mater.
341	Priffyrdd – oedi wrth osod llinellau melyn	Cadarnhawyd – mater wedi’i ddelio ag ef a dyddiad wedi’i roi i’r gwaith gael ei gwblhau.	Camgymeriad syml – Ymddiheuriad wedi’i roi. Siaradwyd â’r aelod o staff a rhoddwyd cyngor mewn perthynas â pherfformiad yn y dyfodol.
358	Priffyrdd – oedi wrth osod sribedi gwarchod mynediad gwyn ar y gyffordd ym Miwmares	Cadarnhawyd – Rhoddwyd cyfarwyddiadau i gontractwyr gwasanaeth tymhorol yr Awdurdod gyflawni’r gwaith cyn gynted â phosibl.	Hyfforddiant / Mater goruchwyllo – Ymddiheuro am yr oedi a chadarnhau y byddai adolygiad o’r perfformiad a’r prosesau yn cael ei wneud er mwyn sicrhau na fyddai sefyllfa o’r fath yn codi eto.
383	Priffyrdd – pant dwfn yn y pafin yn dilyn ail wynebu yn Llangefni	Cadarnhawyd – materion a godwyd i weld yn rhai dilyn.	Camgymeriad syml – camgymeriad syml. Cyfarwyddiadau i gontractwyr tymor gwasanaeth yr Awdurdod gyflawni’r gwaith cyn gynted â phosib.
388	Trafnidiaeth – bws ysgol wedi methu â mynd a phlentyn i’r ysgol	Cadarnhawyd – mater o gam-gyfathrebu	Camgymeriad syml – Swyddog wedi ymddiheuro ac egluro’r sefyllfa dros y ffôn ac fe dderbyniwyd hyn gan yr achwynydd.
382	Cynllunio – Camddehongli e-bost a dderbyniwyd gan yr Adran Briffyrdd a Thwristiaeth ac a anfonwyd ymlaen wedyn at yr adran gynllunio.	Cadarnhawyd – Dehonglwyd yr e-bost fel gwrthwynebiad i gais cynllunio. O ganlyniad, cafodd yr e-bost ei gynnwys ar ffeil gynllunio gyhoeddus. Ni chafwyd ymateb gan yr Adran Briffyrdd a dim ond cydnabyddiaeth o dderbyn y neges a gafwyd gan yr adran Dwristiaeth ond dim ymateb dilynol i’r e-bost.	Mater Gofal Cwsmer – ymddiheuriad wedi’i anfon gan yr adran Briffyrdd a Thwristiaeth mewn perthynas â’r diffyg ymatebion. Cafodd hyn ei gynnwys o fewn yr ymateb i’r gŵyn swyddogol a roddwyd at ei gilydd gan y Swyddogaeth Gynllunio. Cafodd yr ohebiaeth e-bost a gamddehonglwyd ei thynnu o’r ffeil gynllunio gyhoeddus unwaith y derbyniwyd yr hysbysiad am y camgymeriad. Staff i gael eu hatgoffa y dylent fod yn ystyriol o ofynion y Siatr Gofal Cwsmer Corfforaethol i ymateb i ohebiaeth.
385b	Cynllunio	Cadarnhawyd yn rhannol. Mater Gofal Cwsmer – Gwasanaeth Cynllunio yn gadael i ‘ddatblygiadau anawdurdodedig’ barhau heb ymchwiliadau cywir a thrylwyr.	Camgymeriad syml – O ganlyniad i ymateb i’r achwynydd fe anfonwyd ymddiheuriad o ran yr amser a gymerwyd gan y Tîm Gorfodi i ymchwilio i’r ‘datblygiadau anawdurdodedig’ a ganfuwyd a brofodd i fod yn hir o ganlyniad i gymhlethdodau hanes Cynllunio y safle. Cadarnhawyd fod prosesau yn eu lle

Ffurflen Hysbysu am Gwynion a Gadarnhawyd neu a Gadarnhawyd yn rhannol **Atodiad 1**

			a chadarnhawyd nad yw'r Awdurdod Cynllunio yn cymeradwyo diystyru'n fwriadol yr angen am ganiatâd cynllunio ond eu bod yn agored i ystyried ceisiadau ôl-weithredol ac ni ddylid cymryd yn ganiataol y bydd y caniatâd yn cael ei roi. Mae camau wedi eu rhoi yn eu lle i gryfhau gwynnwch a chapasiti'r Tîm Gorfodi.
376	Dysgu – difrod i'r maes chwaraeon	Cadarnhawyd – Contractwyr wedi torri'r cae pan oedd y gwair yn wlyb gan adael rhychau fel nad oedd modd defnyddio'r cae.	Camgymeriad syml / dim angen camau pellach. Contractwyr wedi cywiro'r sefyllfa ac ni fydd unrhyw waith torri pellach yn digwydd tan i'r goruchwyliwr asesu'r sefyllfa. Rhoddwyd ymddiheuriad.
392	Dysgu – ymdrin â newidiadau i'r darparwr cludiant ysgol	Cadarnhawyd – camgymeriadau gweinyddol a cham-gyfathrebu wedi ei adnabod gan arwain yr achwynydd i gredu bod anghenion y plentyn yn cael eu hanwybyddu.	Newid mewn polisi / proses – contract newydd a phroblemau cychwynnol dilynol. Gweithdrefnau cywir wedi eu rhoi yn eu lle.
394	Dysgu – methu â chydabod anghenion y mab mewn perthynas ag angen am dacs i'r ysgol	Cadarnhawyd yn rhannol – camgymeriadau gweinyddol / arwain yr achwynydd i gredu bod arian yn bwysicach na'r ddarpariaeth gwasanaeth	Newid mewn polisi / proses – contract newydd a'r problemau cychwynnol a ddilynodd. Gweithdrefnau cywir wedi eu rhoi yn eu lle.
343	Tai – Cyfarfod digartrefedd	Cadarnhawyd – materion wedi eu codi yn ystod y cyfarfod	Camgymeriad syml – ymddiheuriad wedi'i roi a'r mater wedi'i drafod gyda'r swyddog perthnasol.
366	Tai – materion yn ymwneud â'r system wresogi	Cadarnhawyd – cynhaliwyd trafodaethau gyda'r tenant ond yn dilyn y trafodaethau hyn ni chafodd cyfathrebiadau eu cwblhau ac ni wnaethpwyd yn glir i'r tenant bod oedi wedi bod wrth gael y gwresogyddion newydd drwy ein cyflenwyr. Yn ystod y cyfnod, gadawodd yr aelod o staff a oedd wedi bod yn trafod y mater â'r tenant ei rôl ac ni ddiweddarwyd swyddog perthnasol am y datblygiadau.	Mater Gofal Cwsmer ynghyd â phroblemau gyda chyflenwyr – Ymddiheuriad wedi'i roi i'r tenant a gosodwyd dyddiad newydd ar gyfer gosod y system wresogi newydd – gosodwyd ar 13 Mai 2019.

Ffurflen Hysbysu am Gwynion a Gadarnhawyd neu a Gadarnhawyd yn rhannol **Atodiad 1**

370	Tai – Ffurflen LPE1 a diffyg ymateb	Cadarnhawyd – Diffyg ymateb i ohebiaeth / peidio â ffonio pobl yn ôl fel yr addawyd. Pan anfonwyd y ffurflen LPE1 at gynrychiolwyr yr unigolyn roedd yna elfennau a oedd yn anghyflawn neu gamgymeriadau yn y ffurflen. Yna, ar ôl derbyn y ffurflen yn ôl yn y Cyngor, roedd diffyg cydlyniant o ran pwy oedd yn mynd i lenwi'r rhannau perthnasol ac yn mynd i ail anfon y ffurflen yn ôl at y cynrychiolwyr.	Newid mewn polisi / proses – Bydd CSYM yn gwella ein gweithdrefnau mewnol wrth ddelio â ffurflenni LPE1 drwy sicrhau y bydd gan swyddog unigol o fewn Gwasanaeth y cyfrifoldeb i gydlynu'r ymateb i'r ffurflenni LPE1 a gyflwynir yn y dyfodol. Bydd cael rhywun i gydlynu cwblhau'r ffurflenni yn gwneud i ffwrdd â'r posibilrwydd y bydd ffurflenni anghyflawn yn cael eu hanfon yn ôl at unigolion a'u cynrychiolwyr a bydd yn sicrhau na fydd oedi, tebyg i'r un y bu'n rhaid i'r unigolyn hwn ddelio ag ef, yn digwydd eto yn y dyfodol. Yn ogystal, cynhelir adolygiad o'r broses bresennol o godi anfonebau am Gostau Gwasanaeth er mwyn gweld pa welliannau y gellid eu gwneud i'r weithdrefn yn dilyn y profiad a nodwyd yn y gŵyn hon.
414	Tai – gadael rhywun heb gegin nac ystafell molchi am 2 wythnos.	Cadarnhawyd – Cwmni a gontractiwyd wedi mynd i ddwylo'r gweinyddwyr ac yna cafwyd oedi o ran gweithwyr mewnol yn cwblhau'r gwaith.	Ymddiheuriadau dwys i'r tenant ac fel y trafodwyd yn ystod y sgwrs ffôn, gwnaed trefniadau am gyfnod o 1 wythnos di-rent fel arwydd o ewyllys da.
344	Gwastraff – materion yn ymwneud â gwagio'r biniau ailgylchu	Cadarnhawyd yn rhannol – problem o ganlyniad i newid mewn personél o bosib.	Camgymeriad syml – criw wedi cael cyfarwyddiadau clir ac ni nodwyd unrhyw broblemau pellach.