

CYNGOR SIR YNYS MÔN	
CYFARFOD:	Pwyllgor Archwilio a Llywodraethu
DYDDIAD:	1 Medi 2020
TEITL YR ADRODDIAD:	Pryderon, Cwynion a Chwythu'r Chwiban 2019-20
PWRPAS YR ADRODDIAD:	Sicrwydd ar Gydydffurfiaeth â Pholisi
ADRODDIAD GAN:	Cyfarwyddwr Swyddogaeth (Busnes y Cyngor) / Swyddog Monitro
SWYDDOG CYSWLLT:	Swyddog Gwybodaeth a Chwynion Corfforaethol Est. 2588 <a href="mailto:bjxcs@ynysmon.gov.uk">bjxcs@ynysmon.gov.uk</a>

## 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 2019 - 31 Mawrth 2020. 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 2019 - 31 Mawrth 2020, derbyniwyd 136 o bryderon a 69 o gwynion gyda 2 o'r 69 yn cael eu tynnu'n ôl cyn archwiliad. Felly, mae 67 o gwynion wedi eu hymchwilio ac wedi derbyn ymateb yn y cyfnod.

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) yn diffinio "pryder" fel mynegiant o anffodlonrwydd y gellir ei ddatrys 'yn y fan a'r lle', yn y man cyswllt cyntaf, neu yn fuan wedyn. Fel arfer, mae cyn 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 67 o gwynion y deliwyd â hwy yn ystod y cyfnod, cadarnhawyd 13 yn llawn, cafodd 5 eu cadarnhau'n rhannol ac ni chadarnhawyd 49 ohonynt. Cafodd 8 cynwedd wedi bod trwy'r broses fewnol eu hywch-raddio i'r OGCC ond bu gwrthod yr 8.

6. Mae'r nifer o gwynion yr ymchwiliwyd iddynt ar oddeutu'r un lefel â 2018/2019 a dangosir y rhain yn y tabl isod.
7. Mae'r Cyngor hefyd yn cyhoeddi [data cwynion](https://www.ynysmon.gov.uk/cy/Cymryd-rhan/Cwynion-swyddogol/Ystadegau-cwynion-y-cyngor.aspx) bob mis.  
<https://www.ynysmon.gov.uk/cy/Cymryd-rhan/Cwynion-swyddogol/Ystadegau-cwynion-y-cyngor.aspx>
8. Y gyfradd gyffredinol o ran ymateb i gwynion o fewn y terfyn amser penodedig (20 diwrnod gwaith) oedd 94%. 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 2019 – 2020

Gwasanaeth	Nifer y pryderon	Nifer y cwynion	Nifer a gadarnh awyd	Nifer a gadarnha wyd yn rhannol	Nifer a wrthodwyd	Nifer yr ymatebion hwyr (nifer o ddyddiau yn hwyr)
<b>Adnoddau</b>						
Adnoddau	32	25	10	2	13	3 ( 1x5 / 2 x 4 )
<b>Dysgu Gydol Oes</b>						
Dysgu (ac eithrio ysgolion)	4	1	1	-	-	-
<b>Priffyrdd, Gwastraff &amp; Eiddo</b>						
Eiddo	-	1	-	-	1	-
Gwastraff	14	1	-	-	1	-
Priffyrdd	16	7	1	-	6	-
<b>Rheoleiddio &amp; Economaidd</b>						
Cynllunio	4	12 (-1)	-	-	11	-
*Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd	-	1	-	-	1	-
Gwarchod y Cyhoedd	1	5	-	-	5	-
Hamdden	20	1	-	1	-	-
Morwrol	1	1	-	-	1	-
<b>Tai</b>						
Tai	43	13 (-1)	1	2	9	1 (10)
*Tai/ Eiddo a Chyfreithiol	-	1	-	-	1	-
<b>Trawsnewid</b>						
Cyswllt Môn	1	-	-	-	-	-
<b>Cyfansymiau</b>	<b>136</b>	<b>69 (67)</b>	<b>13</b>	<b>05</b>	<b>49</b>	<b>04</b>

\* Yn ymwneud â mwy nag un gwasanaeth

O ddadansoddiad o'r tabl uchod, roedd 8% o'r cwynion a dderbyniwyd (i lawr o 9% yn 2018/19) 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 86% ohonynt y llwybr hwn, ac fe anfonwyd y 6% (4 o'r 67) 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 13 o gwynion a chadarnhawyd 5 cwyn yn rhannol yn ystod 2019/20. **Mae Atodiad 1** yn esbonio pa wersi a ddysgwyd ac unrhyw ymarfer sydd wedi esblygu o ganlyniad o'r canfyddiadau hyn.

## 10 Cwynion i OGC

### 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 20 o gwynion y mae'r broses hon yn berthnasol iddynt eu cyflwyno i OGCC o fewn amserlen yr adroddiad. Uwch-gyfeiriwyd 8 ohonynt yn dilyn ymatebion ffurfiol o dan Weithdrefn Gwyno'r Cyngor a gwnaethpwyd 12 o gwynion yn uniongyrchol i OGCC. Ni chafod unrhyw un o'r cwynion eu hymchwilio.

### 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 2019/20, derbyniwyd un gŵyn dan y côd ymddygiad gan OGCC yn erbyn Cyngorydd Sir ond cafodd ei chau ar ôl yr asesiad cychwynnol heb ymchwiliad.

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

<http://democratiaeth.ynysmon.gov.uk/ieListMeetings.aspx?CId=148&Year=0&LLL=1>

Er mwyn cael darlun cyflawn, caiff cwynion am aelodau etholedig y Cynghorau 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 <https://www.ombwdsmon.cymru/code-of-conducts/>

## 11 Cwynion sy'n gysylltiedig ag iaith

Ni dderbyniwyd unrhyw gŵyn ffurfiol yn ystod y flwyddyn.

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

- Cwyn yn ymwneud ag ymgynghoriad ar y cwrs golff ac am beidio a cheisio barn y cyhoedd ar unrhyw asesiad effaith sydd wedi'i gyhoeddi o safbwynt y Gymraeg a Chydraddoldeb.
- Cais Rhyddid Gwybodaeth cyfrwng Cymraeg wedi'i gyflwyno trwy Ap Môn. Roedd cynnwys yr e-bost yn cydnabod yn Gymraeg ond y llinell pennawd yn Saesneg.
- Cwyn nad oedd y Cyngor yn defnyddio ffurfiau cywir ar leoliadau ym Môn ar Croeso Môn (er y defnyddiwyd ffurfiau cyfrwng Cymraeg).
- Pryder bod enwau Cymraeg yn cael eu newid/mewn perygl o ddiffannu. Galw am ddeddfwriaeth newydd i ddiogelu a pharchu enwau lleoedd.
- Cwyn nad oedd ddogbarthiadau ymarfer corff ar yr Ynys yn cael eu cynnal yn y Gymraeg.
- Cwyn bod y Cyngor wedi defnyddio enwau gwneud Saesneg ar gyfer traethau ar ei wefan. Yn ogystal, nid oedd modd anfon neges uniongyrchol trwy'r cyfrif Cymraeg, @CroesoMôn er bod modd gwneud hynny drwy'r cyfrif cyfrwng Saesneg.

Cafodd y chwe mater eu trin heb orfod eu huwchgyfeirio'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.ynysmon.gov.uk/documents/Dogfennau-Cy/Cyngor/Iaith/Adroddiad-Blynyddol-ar-Safonau'r-Iaith-Gymraeg-2019-20.pdf>

### 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.

13. Fel yr adroddwyd yn adroddiad y llynedd, cafodd y ddogfen Polisi ac Arweiniad ei hadolygu ym mis Mai 2019. Cyhoeddwyd y Polisi diwygiedig ym mis Mehefin a daeth yn bolisi Clicio i Dderbyn y Porth Polisi ar gyfer staff y Cyngor yn ystod y mis hwnnw. Adroddwyd ar y data cydymffurfio i'r Pwyllgor Archwilio a Llywodraethu ar 3 Medi 2019, yn nodi graddfa gydymffurfio o 89% (855 allan o 960) fel ar 16 Gorffennaf 2019. Roedd y raddfa gydymffurfio fel ar 28 Gorffennaf 2020 yn 94% (930 allan o 988).

14. 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.

15. Yn ystod 2019/20, 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
24.04.2019	Lefel Gyntaf / Y Cyn Brif Weithredwr	Honiadau o dorri amrywiaeth o reolau lechyd a Diogelwch, camddefnyddio offer trwm ac offer arall, honiad o ddwyn eiddo, camreoli cyffredinol a diwylliant o fwlio ac aflonyddu.	Do	2 ymchwiliad wedi eu cynnal 1 ymchwiliad mewnol cychwynnol ac 1 ymchwiliad allanol annibynnol	Yn dilyn yr ymchwiliad annibynnol, fe baratowyd Cynllun Gweithredu gan y Gwasanaeth er mwyn mynd i'r afael â chanfyddiadau'r adroddiad. Dechreuwyd y gwaith o weithredu'r argymhellion yn y Cynllun Gweithredu ar 05/06/2020 ac mae cynnydd yn cael ei adolygu bob pythefnos ac yn cael ei adrodd yn ôl arno i'r Dirprwy Brif Weithredwr.	Do 7/5/2020 & 9/6/2020

\* 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).

16. 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 Blynnyddol 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.

<b>Canllawiau i'r Gwasanaethau ar sut i gwblhau'r ffurflen</b>		
<b>Disgrifiad o'r Categori</b>	<b>Manylion / Enghreifftiau</b>	<b>Enghreifftiau o'r camau a gymerwyd</b>
Camgymeriad syml / dim angen am gamau pellach	Camgymeriad dilyys / 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)

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

<b>Crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd 2019/2020</b>				
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	Weithred wedi cwblhau
<b>Dysgu Gydol Oes</b>				
F465	Dysgu	Diffyg cyfathrebu clir rhwng gwasanaethau yn golygu na chafodd prisiau newydd tocynnau bws ei gyfathrebu I bawb perthnasol a gofynnwyd I rieni dalu pris uwch na nodwyd yn y llythyr.	Newid mewn polisi neu broses – cyfarfodydd rheolaidd wedi eu trefnu gyda phawb perthnasol er mwyn sicrhau bod prisiau newydd wedi eu rhannu â phawb perthnasol. Ffurflen ar-lein newydd er mwyn gofyn am docyn bws yn barod i gael ei gweithredu. Fodd bynnag mae oedi o ganlyniad i sefyllfa Covid-19 nid yw'n glir sut bydd trefniadau teithio yn edrych o fis Medi 2020	Yn rhannol.
<b>Rheoleiddio &amp; Economaidd</b>				
F454	Rheoleiddio a Economaidd (Hamdden)	Manylion wedi eu cymryd gan aelod newydd o staff a olygodd fod cwsmer wedi eu rhoi mewn doscarth ar yr wythnos anghywir a phan y bu'r cwsmer gyrraedd y dosbarth doedd dim bel car gael iddynt allu cymryd rhan yn dosbarth.	Angen hyfforddiant ar gyfer yr aelod newydd o staff.	Do - Rhagfyr 2019
<b>Priffyrdd, Gwastraff &amp; Eiddo</b>				
F425	Priffyrdd	Ni weithredodd y bws ysgol o dan sylw ar y bore Llun 1 Gorffennaf 2019.	Gweithredwr wedi ei atgoffa o'l ddyletswyddau cytundebol mewn llythyr dyddiedig 12 Gorffennaf 2019.	12 Gorffennaf 2019.
<b>Tai</b>				
F445	Tai	Wedi'i gadarnhau yn rhannol – gwaith cynnal a chadw ddim i	Camgymeriad syml / dim angen am gamau pellach. Gwaith cynnal a chadw wedi ei gwblhau i lefel a oedd yn foddhaol i'r cwsmer.	Do



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

		fyny i'r safon a ddisgwylir gan yr Awdurdod.		
F450	Tai	Wedi'i gadarnhau – Amser ymateb gwael i'r 'galwad allan mewn argyfwng' neu'r contractwr trydydd parti.	Newid mewn polisi neu broses Cŵyn wedi'i thrafod ag uwch reolwyr contractwyr trydydd parti, sicrwydd y bydd y broses yn cael ei datrys er mwyn gwella'r gwasanaeth. Rhoddwyd hyfforddiant i staff mewnol hefyd ar ddelio ag unrhyw alwadau tebyg yn y dyfodol.	Do
F455	Tai	Wedi'i gadarnhau y rhannol – ôl-ddyledion rhent wedi eu cronni yn ystod y cyfnod cyn symud i mewn i'r eiddo	Angen hyfforddiant neu oruchwyliaeth, Swyddogion yn cael eu hatgoffa a'u hyfforddi y dylent fod yn fwy rhagweithiol wrth gefnogi cyfathrebu ar y safle rhwng contractwyr a thenantiaid tra bo gwaith yn cael ei wneud ar eiddo'r Cyngor.	Do
<b>Adnoddau</b>				
F415	Adnoddau	Wedi'i gadarnhau – budd-dâl tai wedi'i dalu i gyfrif rhent yn anghywir.	<b>Newid yn y broses:</b> y gweithredoedd canlynol wedi eu cytuno arnynt – <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lle mae ymholiad yn berthnasol i wasanaethau/adranau eraill, mae pwynt cydlynu mewnol a chyswllt clir;</li> <li>• Proses o wneud addasiadau a dileu dyledion i gael ei hadolygu;</li> <li>• Mater hyfforddiant o ran cwynion a dderbyniwyd yn uniongyrchol i'r adran hon a sut i'w cofnodi; lawndal o £100 wedi ei dalu oherwydd yr anghyfleustra a nifer y camgymeriadau a oedd wedi digwydd.</li> </ul>	Argymhellion wedi'u gweithredu erbyn 01.05.2019
F421	Adnoddau	Wedi'i gadarnhau – wedi codi y premiwm ar 2 <sup>il</sup> gartrefi mewn camgymeriad	<b>Camgymeriad syml:</b> Atgoffa staff o bwysigrwydd ail gyfrifo cynlluniau rhandaliadau pan fydd ad-daliadau yn cael eu prosesu. Bil diwygiedig wedi'i anfon.	Argymhellion wedi'u gweithredu erbyn 01.01.2020
F452	Adnoddau	Wedi'i gadarnhau – heb ei ddelio ag ef o fewn yr amserlen oherwydd diffyg capasiti.	Er mwyn creu capasiti er mwyn rhoi'r systemau angenrheidiol yn eu lle ac er mwyn ymateb i ymholiadau o fewn amserlenni rhesymol, mae'r Cyngor wedi creu 2 rôl newydd o fewn yr Adain	Strwythur newydd yn ei le. Dechrau hyfforddiant ac fe

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

			Cyflogres a fydd wedi eu hymrwymo i wneud gwaith Pensiynau a gwaith cysylltiedig.	ddylai'r mater hwn gael ei ddatrys.
F456	Adnoddau	Wedi'i gadarnhau – asesiad anghywir o ostyngiad a dim cyfathrebu o ran y penderfyniad.	<p><b>Mater Gofal Cwsmer / Newid yn y Broses:</b> cytunwyd ar y gweithredoedd canlynol -</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aseiad Budd-dâl Tai / Hawliad Gostyngiad y Dreth Gyngor wedi'i gywiro;</li> <li>• Gwrthdroi penderfyniad i ganslo Budd-dâl Tai / Hawliad Gostyngiad y Dreth Gyngor wedi'i gywiro;</li> <li>• Proses wedi'i diwygio ar gyfer gweinyddu Hawliadau Gostyngiad y Dreth Gyngor pan mae Credyd Cynhwysol (CC) yn rhan o'r taliad;</li> <li>• Wedi adnabod a chywiro ffiniau'r system er mwyn sicrhau bod Rhybuddion Gostyngiad y Dreth Gyngor yn cael eu rhoi bob amser.</li> </ul>	Popeth wedi'i weithredu erbyn 27.11.2019
F457	Adnoddau	Wedi'i gadarnhau yn rhannol – y casglwr dyledion a benodwyd heb dderbyn y wybodaeth gywir. Nid oedd y dyledwr yn atebol am ran o gyfnod yr anfoneb.	<p><b>Mater Gofal Cwsmer:</b> ymchwiliad canlynol wedi'i sefydlu -</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dim ond rhan o'r ddyled oedd yn ddyledus;</li> <li>• Rhai anfonebau wedi eu dyblygu;</li> <li>• Dyledion eraill heb eu cynnwys;</li> <li>• Yn dilyn addasiadau oherwydd oedran y dyledion cafodd y balansau eu dileu a oedd yn werth £82.13.</li> </ul>	Gweithredwyd erbyn 12.12.2019
F461	Adnoddau	Wedi'i gadarnhau – oedi wrth godi gwaharddiad ar hawliad Budd-dâl tai a gwybodaeth a oedd yn gwrthdaro i'r hawliwr ynghyd â methu â chynghori bod yr hawliad wedi'i wahardd.	<p><b>Mater Gofal Cwsmer:</b> ymchwiliad wedi'i sefydlu –</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Achoswyd dryswch i'r hawliwr oherwydd gwybodaeth wahanol;</li> <li>• Ni wnaeth yr un wybodaeth gynghori'r hawliwr am statws yr hawliad;</li> <li>• Gallai gwaharddiad yr hawliad fod wedi ei godi yn gynharach gan fod y wybodaeth wedi'i derbyn;</li> </ul>	Gweithredwyd erbyn 17.02.2020

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

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Gwnaed cais am wybodaeth ddiangen a oedd eisoes wedi'i derbyn gan arwain at waharddiad diangen o'r hawliad.</li> </ul> <p>Adolygiad o'r gweithdrefnau gwahardd i gael ei gynnal a hysbysu staff sut i ddilysu dyddiadau dechrau hawlio.</p>	
F464	Adnoddau	Wedi'i gadarnhau – gellid fod wedi defnyddio llwybrau adfer gwahanol er mwyn adfer y ddyled, oherwydd bregusrwydd.	<p><b>Materion Gofal Cwsmer / Newid mewn Proses:</b> Ymchwiliad wedi'i sefydlu –</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Penderfyniad anghywir bod llygredd cyfalaf wedi bod er mwyn hawlio Gostyngiad y Dreth Gyngor;</li> <li>Methu â hysbysu'r hawliwr am y cynnydd o ran y cais i ailystyried;</li> <li>Methiant i ateb llythyr</li> <li>Arweiniodd hyn at ddyled di-angen yn cael ei chodi.</li> </ul> <p>Ymddiheuriad i'w darparu am y pryder a'r anghyfleustra a achoswyd. Cadarnhad i'w ddarparu o'r asesiad Gostyngiad y Dreth Gyngor a fyddai'n canslo'r gordaliad anghywir. Angen hyfforddiant wedi'i adnabod er mwyn sefydlu a oedd llygredd cyfalaf er mwyn hawlio budd-dal neu ostyngiad yn unol â rheoliadau.</p>	Gweithredwyd erbyn 23.01.2020
F466	Adnoddau	Wedi'i gadarnhau – methiant i hysbysu'r hawliwr y byddai'r ddyled yn cael ei dileu. Ni wnaeth Adran y Dreth Gyngor brosesu'r dileu. Camgymeriad system wedi codi ac heb ei adnabod.	<p><b>Materion Gofal Cwsmer / Newid mewn Proses:</b> ymchwiliad wedi'i sefydlu –</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Penderfyniad wedi'i wneud ym mis Gorffennaf 2017 i ddileu gordaliad ac i beidio â mynd ar ôl y ddyled heb ei weithredu;</li> <li>Ni hysbyswyd yr hawliwr am y penderfyniad hwn;</li> </ul>	Gweithredwyd erbyn 16.02.2020

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

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adolygiad ym mis Gorffennaf 2017 wedi delio â'r gallu i adfer y ddyled ac nid pam y bu godi;</li> <li>• Gweithrediad diddymiadau nad oedd yn ddibynnol i'r hawliad gwreiddiol yn anghywir ac fe ddylent fod wedi eu handabod ar amer yr apêl;</li> <li>• Dim gordaliad wedi digwydd</li> </ul> <p>Ymddiheuriad wedi'i roi ar sut y cafodd yr apêl wreiddiol ei delio â hi. Ail asesu'r hawliad yn ôl i 2013 er mwyn cywiro'r camgymeriad. Gwirio'r holl ddiddymiadau eraill nad oeddent yn ddibynnol yn y system er mwyn sicrhau cywirdeb a thrafod y paramedrau â'r darparwr meddalwedd.</p> <p>Rhodddwyd ymddiheuriad am y straen a'r anghyfleustra a achoswyd. Holl gostau adfer wedi eu canslo.</p>	
F469	Adnoddau	Wedi'i gadarnhau – methu ag ymateb o fewn amserlen resymol i gais i ail ystyried penderfyniad i beidio â rhoi gostyngiad Budd-dâl Tai / Gostyngiad y Dreth Gyngor.	<p><b>Materion Gofal Cwsmer / Newid mewn Proses:</b> ymchwiliad wedi'i sefydlu -</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesiad anghywir o lygredd bwriadol o gyfalaf er mwyn hawlio budd-dâl;</li> <li>• Oedi sylweddol wrth ddelio â chais i ail-ystyried yr asesiad gwreiddiol;</li> <li>• Dim llythyr diweddar wedi'i roi o ran cynnydd y cais ail-ystyried.</li> </ul> <p>Ymddiheuriad wedi'i roi am y pryder a'r anghyfleustra a achoswyd. Hawliad wedi'i ail asesu a talwyd y Gostyngiad yn y Dreth Gyngor.</p>	Gweithredwyd erbyn 31.01.2020
F470	Adnoddau	Wedi'i gadarnhau - y mater o rybuddion atgoffa statudol ar	<p><b>Materion Gofal Cwsmer / Newid mewn Proses:</b> adolygiad wedi'i ymgymryd ag ef a sefydlodd bod –</p>	Gweithredwyd ar unwaith

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

		gyfer y Dreth Gyngor heb ei thalu pan oedd y dyledwr yn destun Trefniant Gwirfoddol (IVA).	Angen am gam ychwanegol yn y weithdrefn IVA lle mae ei ddal am 3 mis yn galluogi amser digonol i'r IVA allu cael ei brosesu yn llawn.	
F472	Adnoddau	Wedi'i gadarnhau – oedi wrth brosesu'r hawliad CTR.	<p><b>Materion Gofal Cwsmer / Newid mewn Proses:</b> sefydlodd ymchwiliad -</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hysbyswyd yr hawliwr o'r angen i hawlio Credyd Cynhwysol;</li> <li>• Llythyr hysbysu heb ei anfon er mwyn cadarnhau'r penderfyniad fod yr hawliad yn anghymwys oherwydd gwybodaeth na dderbyniwyd;</li> <li>• Oedi nad oedd modd ei gyfiawnhau wrth hysbysu'r hawliwr fod yr hawliad wedi'i wneud yn anghymwys;</li> <li>• Roedd yna hefyd oedi ychwanegol wrth weinyddu'r hawliad</li> <li>• Angen gwella'r llythyrau cais am wybodaeth er mwyn cymryd i ystyriaeth yr oedi o 5 wythnos mewn prosesu hawliadau credyd Cynhwysol h.y. peidio â gwneud hawliad yn anghymwys ar ôl 4 wythnos os nad yw gwybodaeth mewn perthynas â Chredyd Cynhwysol wedi'i dderbyn tan ar ôl 5 wythnos;</li> </ul> <p>Darparwyd ymddiheuriad am yr anghyfleustra a'r straen a achoswyd, rhoddwyd ad-daliad a chafodd y geiriad ar y llythyrau yn gofyn am fwy o wybodaeth ei ddiwygio - yn enwedig ar gyfer hawlwyr Credyd Cynhwysol.</p>	Gweithredwyd erbyn 01.03.2020

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

F474	Adnoddau	Wedi'i gadarnhau – trin cyfrif y Dreth Gyngor yn anghywir o ganlyniad i IVA	<b>Newid yn y broses / angen hyfforddiant:</b>  Gan ei fod yn faes arbenigol mae'r ymdriniaeth o gyfrifon sy'n destun IVA wedi ei ddatrys drwy ddyrannu adnodd staff a chael rhan o'r ddyletswydd i ymwneud ag ICA a nhw yw'r prif gyswllt ar gyfer materion methdalau /methdaliad.  Staff wedi eu hatgoffa i gyfeirio'r holl achosion IVA i'r adnodd ychwanegol.	Gweithredwyd ar unwaith
------	----------	---	---	-------------------------