

CYNGOR SIR YNYS MON / CYNGOR SIR YNYS MÔN

CYFARFOD:	Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio
DYDDIAD:	21 Medi 2023
TEITL YR ADRODDIAD:	Pryderon, Cwynion a Chwythu'r Chwiban 1 Ebrill 2022- 31 Mawrth 2023
PWRPAS YR ADRODDIAD:	Hysbysu'r Pwyllgor ynghylch i ba raddau y mae'r Cyngor yn cydymffurfio â'i Bolisi Pryderon a Chwynion
ADRODDIAD GAN:	Cyfarwyddwr Swyddogaeth (Busnes y Cyngor) / Swyddog Monitro
SWYDDOG CYSWLLT:	Swyddog Gwybodaeth a Chwynion Corfforaethol Estyniad 2588 dylanowen3@ynysmon.llyw.cymru

PRYDERON A CHWYNION

1. Cyflwyniad a Crynodeb

- 1.1 Mae'r adroddiad hwn yn darparu gwybodaeth am faterion sy'n codi o dan [Bolisi Pryderon a Chwynion](#) y Cyngor ynghyd â nifer y datgeliadau chwythu'r chwiban a wnaed o dan [Bolisi Chwythu'r Chwiban y Cyngor](#) am y cyfnod rhwng 1 Ebrill 2022 a 31 Mawrth 2023.
- 1.2 Mae'r adroddiad hwn yn cynnwys cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol ond dim ond y rhai lle nad yw'r achwynydd yn ddefnyddiwr gwasanaeth. Ymdrinnir â chwynion defnyddwyr Gwasanaethau Cymdeithasol o dan Bolisi Gwasanaethau Cymdeithasol -' Gweithdrefn Sylwadau a Chwynion ar gyfer y Gwasanaethau Plant a Theuluoedd a Gwasanaethau Oedolion. Mae'r rhain yn cael eu [hadrodd](#) bob blwyddyn i'r Pwyllgor Sgriwtini Corfforaethol. Nid yw data gan ddefnyddwyr Gwasanaethau Cymdeithasol wedi'i gynnwys yn yr adroddiad hwn.
- 1.3 Gall pryderon a chwynion ddarparu gwybodaeth werthfawr am y modd y mae'r Cyngor yn perfformio, yr hyn y mae defnyddwyr yn ei feddwl am ein gwasanaethau, a sut a ble y dylem ganolbwyntio i wneud gwelliannau.
- 1.4 Rhwng 1 Ebrill 2022 – 31 Mawrth 2023, derbyniwyd 321 o bryderon a derbyniwyd 40 o gwynion. Ymatebwyd i 39 o gwynion ar adeg ysgrifennu'r adroddiad hwn, gydag un achos heb ei ddatrys.
- 1.5 Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) yn diffinio "pryder" fel mynegiant o anfodlonrwydd y gellir ei ddatrys 'yn y fan a'r lle', ar y pwynt cyswllt cychwynnol, neu'n fuan iawn wedi hynny. Fel arfer, mae cwyn yn fwy difrifol ei natur, yn aml ni fydd yn bosibl ei chywiro, ac yn gyffredinol bydd angen ymchwilio i'r amgylchiadau cyn y gellir cynnig ymateb neu ddatrasiad.

2. Pryderon

- 2.1 Mae nifer gyffredinol y pryderon ar draws gwasanaethau wedi cynyddu yn ystod y cyfnod 69% (**Tabl 1, Atodiad 1**). Y gwasanaethau gyda'r nifer uchaf o bryderon oedd Tai, Hamdden ac Adnoddau.
- 2.1.2 **Tai** – Adroddwyd cynnydd gan y Gwasanaeth gyda'r ffigur yn codi o 53 yn 2021/22 i 184 yn 2022/23. Yn ystod 2022/23 gweithredwyd swyddogaeth adborth newydd o fewn y System Rheoli Tai. Mae'r Gwasanaeth o'r farn bod gor-adrodd yn ystod y cyfnod cychwynnol o weithredu'r system, gyda staff yn cyflwyno ceisiadau gwasanaeth o ddydd i ddydd yn ychwanegol at y pryderon hynny oedd yn bodloni diffiniad yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus. Pe bai'r data wedi'i adrodd yn gywir, amcangyfrifir mai nifer y pryderon fyddai 95; cynnydd o 42 o'i gymharu â 2021/22.
- 2.1.3 **Hamdden** - Nodwyd cynnydd o 11 o bryderon yn 2022/23; sef 48 o'i gymharu â 37 yn y flwyddyn flaenorol.
- 2.1.4 **Adnoddau** – Mae'r ffigur ar gyfer y Gwasanaeth yn parhau i fod yn gymharol uchel, ond mewn gwirionedd mae'n ostyngiad yn nifer y pryderon o'i gymharu â'r rhai a adroddwyd yn 2021/22. Yn 2021/22 y ffigur oedd 43, ac yn 2022/23, bu gostyngiad o 12, i 31.
- 2.2 Er mwyn cydymffurfio â chyfarwyddyd gan OGCC, a thrafodaeth a gynhaliwyd yn y Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio yn 2022, casglwyd gwybodaeth fanwl am bryderon ers 1 Hydref 2022. O'r 321 o bryderon a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn, derbyniwyd 145 o'r rhain rhwng 1 Hydref 2022 a 31 Mawrth 2023. Mae cynrychiolaeth yn ôl gwasanaeth o'r 145 o bryderon yn **Nhabl 2 -Atodiad 1**, sy'n adlewyrchu'r lefel uwch o ddata sy'n cael ei gasglu a'i adrodd gan y gwasanaethau.
- 2.3 O'r 145 o bryderon a dderbyniwyd rhwng 1 Hydref 2022 – 31 Mawrth 2023, cadarnhawyd 41 yn llawn, cadarnhawyd 1 yn rhannol ac ni chadarnhawyd y gweddill ac ymdriniwyd â nhw fel ceisiadau gwasanaeth arferol.

3 Cwynion

- 3.1 O'r 39 cwyn a gafodd sylw yn ystod y cyfnod, cadarnhawyd 10 yn llawn, cafodd 4 eu cadarnhau yn rhannol ac ni chadarnhawyd 25.
- 3.2 Cafodd 10% o'r cwynion a dderbyniwyd eu huwchgyfeirio. Cafodd 1 o'r cwynion a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn ei hanfon yn uniongyrchol i'r Cyngor gan yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus, a gofynnodd i'r Cyngor ei phrosesu yn unol â'r weithdrefn fewnol cyn ei hystyried gan yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus.
- 3.3 Os nad yw achwynydd yn fodlon â chasgliad proses gwyno'r Cyngor, gall gyfeirio ei achos i'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus. O'r cwynion yr ymchwiliwyd iddynt gan y Cyngor, cafodd 7 eu huwchgyfeirio i OGCC gan yr achwynydd. Cafodd yr achosion hyn eu gwrthod gan OGCC heb ymchwiliad ffurfiol. Cyfeiriwch hefyd at adran 6 o'r adroddiad hwn, sy'n rhoi gwybodaeth am gwynion yr ymdriniwyd â nhw gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn 2022/23 - y rhai sydd wedi bod

drwy broses fewnol y Cyngor yn ogystal ag unrhyw un a gyfeiriwyd yn uniongyrchol i'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus.

- 3.4 Roedd 40 o gwynion yr oedd angen ymchwilio iddynt gan y Cyngor yn ostyngiad o 14, i lawr o 54 yn 2021/22. Dangosir y rhain yn y tabl atodedig (**Tabl 1 - Atodiad 1**)

4 Ymatebion Hwyr i Gwynion

- 4.1 Y gyfradd gyffredinol o ran ymateb i gwynion o fewn y terfyn amser penodedig (20 diwrnod gwaith) oedd 74.4%, gostyngiad o 5.2% o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Pan fydd ymatebion yn hwyr, disgwylir i wasanaethau anfon 'ymateb dros dro' at yr achwynydd er mwyn rhoi gwybod iddynt am gynnydd ac egluro rhesymau dros yr oedi a rhoi rhyw syniad am yr amserlen ymateb.
- 4.2 O'r 39 cwyn yr ymchwiliwyd iddynt gan y Cyngor, roedd 10 o'r rhain yn ymatebion hwyr.
- 4.3 Anfonwyd ymatebion hwyr yn ystod 2022/23 gan yr adran Tai (1), Tai a Gwasanaethau Cymdeithasol (1) (gan ddefnyddio protocol ar y cyd), Gwarchod y Cyhoedd (2) ac Adnoddau (6).
- 4.4 Mae'r ffigwr ar gyfer Adnoddau yn uwch na gwasanaethau eraill ond mae'n is na'i gyfradd ymateb hwyr ar gyfer 2021/22. Mae gwybodaeth gan y Gwasanaeth yn egluro bod gwaith ychwanegol o fewn y Gwasanaeth yn ymwneud ag amryw o grantiau'r Llywodraeth, ar ôl y pandemig, wedi cyfrannu at yr ymatebion hwyr yn ystod 2022/23.
- 4.5 Caiff yr ymateb hwyr o 9 diwrnod rhwng Tai a Gwasanaethau Cymdeithasol ei esbonio gan y Gwasanaethau fel cyfarfodydd ychwanegol a gynhaliwyd gyda'r achwynydd i drafod y gŵyn; a bod angen trafodaethau ar wahân ac ar y cyd rhwng y gwasanaethau yn dilyn hynny.
- 4.6 Roedd gan Gwarchod y Cyhoedd un ymateb hwyr o 12 diwrnod, lle bu'n rhaid cynnal ymchwiliad manwl i ddwy elfen, un i brosesau staff a'r broses bresennol o wneud cais am drwydded.

5 Gwersi a ddysgwyd

- 5.1 Mae'r [Polisi Pryderon a Chwynion](#) yn rhoi pwyslais ar ddysgu gwersi o bryderon a chwynion a thrwy hynny wella gwasanaethau. Disgwylir i Wasanaethau'r Cyngor gymryd pryderon a chwynion o ddifrif a dysgu o unrhyw gamgymeriadau a nodwyd i gyfyngu ar y risg y bydd yr un materion yn digwydd eto yn y dyfodol.
- 5.2 Fel y soniwyd uchod, yn ystod 2022/23, cadarnhawyd 10 cwyn a chadarnhawyd 4 cwyn yn rhannol. Mae **Atodiad 2** yn dangos gwybodaeth a dderbyniwyd gan y gwasanaethau ynghylch gwersi a ddysgwyd ac unrhyw arfer sydd wedi datblygu o ganlyniad i'r canfyddiadau hyn.
- 5.3 O ran pryderon yn ystod 2022/23, cadarnhawyd 41 o bryderon a chadarnhawyd 1 pryder yn rhannol, mae **Atodiad 3** yn dangos gwybodaeth a dderbyniwyd gan y gwasanaethau ynghylch gwersi a ddysgwyd ac unrhyw arfer sydd wedi datblygu o ganlyniad i'r canfyddiadau hyn.

6 Cwynion i OGCC

6.1 Cwynion am Wasanaethau

- 6.1.2 Nid oes hawl mewnol i apelio yn erbyn penderfyniad a wnaed mewn ymateb i gŵyn, ond mae'r [Polisi Pryderon a Chwynion](#) yn cynnwys yr opsiwn o uwchgyfeirio cwyn i'r Ombwdsmon pan fydd yr achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon ag ymateb y Cyngor.
- 6.1.3 Cyfeiriwyd 25 cwyn i sylw OGCC rhwng 1 Ebrill 2022 a 31 Mawrth 2023, ac mae'r rhain yn cynnwys y canlynol:
- Cafodd 10 eu huwchgyfeirio yn dilyn ymatebion ffurfiol o dan Weithdrefn Gwynion y Cyngor,
 - Roedd 8 mater yn ymwneud ag adolygiadau o benderfyniadau blaenorol o 2021/22; a
 - Roedd 7 yn gwynion a wnaed yn uniongyrchol i OGCC.
- 6.1.4 O'r 25 achos a gyfeiriwyd at OGCC, arweiniodd 5 at ddatrysiad/setliad cynnar, a gaeodd y materion ac ni ymchwiliwyd i'r 20 oedd yn weddill.
- 6.1.5 Mae gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru [Broses Ymdrin â Chwynion](#) ar waith i benderfynu a oes angen ymchwilio ai peidio i achos.

6.2 Cwynion am Aelodau

- 6.2.2 Rhaid i gŵyn yn erbyn aelod etholedig fod yn seiliedig ar achos neu achosion honedig o dorri rheolau'r Cod Ymddygiad Aelodau, gyda'r Ombwdsmon yn arfer awdurdodaeth 'cam didoli cyntaf' (h.y. asesu teilyngdod) cyn penderfynu a ddylid bwrw ymlaen, a sut.
- 6.2.3 Yn ystod 2022/23, derbyniwyd 1 gŵyn cod ymddygiad gan OGCC yn erbyn Cyngorydd Sir ond fe'i caewyd heb unrhyw ymchwiliad ar ôl asesiad cychwynnol. Mae gwybodaeth gyfyngedig am gwynion o'r fath yn cael ei hadrodd yn ffurfiol i [Bwyllgor Safonau'r Cyngor Sir](#) ddwywaith y flwyddyn.
- 6.2.4 Er mwyn cyflawnder, mae cwynion am aelodau etholedig Cyngorau Tref a Chymuned, mewn perthynas â'r un Cod Ymddygiad, hefyd yn cael eu hadrodd ddwywaith y flwyddyn i [Bwyllgor Safonau'r Cyngor Sir](#).
- 6.2.5 Mae crynodebau hefyd ar gael yn Llyfr Achosion chwarterol OGCC sydd i'w weld yn <https://www.ombwdsmon.cymru/code-of-conducts>

7 Cwynion sy'n gysylltiedig ag Iaith

- 7.1 Yn ystod y cyfnod adrodd ni chafwyd unrhyw gwynion o dan y Polisi Pryderon a Chwynion mewn perthynas â'r Gymraeg.
- 7.2 Yn ogystal â hyn, mae gan y cyhoedd yr hawl i gwyno'n uniongyrchol i Gomisiynydd y Gymraeg ond nid yw'r cwynion hyn yn cael eu hanfon yn ôl at y Cyngor i ymchwilio iddynt ac felly nid ydynt wedi'u cynnwys yn yr adroddiad hwn. Mae unrhyw gwynion o'r fath yn cael eu hadrodd yn Adroddiad Blynyddol Safonau'r Gymraeg a gyhoeddir ar wefan y Cyngor erbyn 30 Mehefin bob blwyddyn.

8 CHWYTHU'R CHWIBAN

- 8.1 Paratowyd [Polisi Chwythu'r Chwiban](#) y Cyngor a'r Canllaw Lleol i annog a rhoi cyfle i weithwyr godi'r pryderon hynny, sy'n dod o fewn cwrmpas y Polisi, heb ofni erledigaeth na gwahaniaethu. Chwythu'r chwiban yw'r term poblogaidd a ddefnyddir pan fydd aelod o staff (mae'n cynnwys contractwyr ond nid yw'n cynnwys y cyhoedd nac aelodau etholedig) yn codi pryderon am dwyll, elfen o droseddu, perygl neu risg ddifrifol a allai fygwth y cyhoedd, eu cyd-weithwyr neu enw da'r Cyngor.
- 8.2 Mae'r Tîm Arweinyddiaeth wedi cytuno ar lefel y wybodaeth a ddarperir fel arfer yn yr adroddiad hwn. Gan fod natur materion o'r fath yn anorfod yn sensitif a chyfrinachol a bod rhwymedigaeth gyfreithiol ar y Cyngor i amddiffyn Chwythwyr Chwiban rhag anfantais yn y gweithle, dim ond gwybodaeth gyfyngedig y gellir ei datgelu.
- 8.3 Yn sgil ymgynghori â Chyfarwyddwyr/Penaethiaid Gwasanaeth codwyd 0 o bryderon chwythu'r chwiban yn ystod y cyfnod adrodd. Pe byddai pryderon chwythu'r chwiban wedi'u codi yn ystod y flwyddyn, byddai'r wybodaeth ganlynol wedi'i chyflwyno.

Dyddiad Cyflwyno	Math o Ddatgeliad */ Adroddwyd i	Natur y Pryder	Ymchwiliwyd	Canlyniad	Gwersi a ddysgwyd	Canlyniadau wedi'u bwydo'n ôl i'r Chwythwr Chwiban

* Mae datgeliad lefel gyntaf yn golygu yr adroddir amdano o fewn y Cyngor, yn hytrach na datgelu ail lefel (i Reoleiddwyr) neu ddatgeliad trydedd lefel (i'r cyfryngau)

9 Prif Negeseuon o'r Data

- 9.1 Nid yw cwynion ynghylch Aelodau etholedig, y Gymraeg (o fewn y Polisi Pryderon a Chwynion) a Chwythu'r Chwiban yn destun pryder ac nid oes angen cymryd camau gweithredu penodol pellach.
- 9.2 Mae nifer y pryderon a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod wedi cynyddu o 189 yn 2021/22 i 321 yn 2022/23. Gan addasu'r ffigur hwn i ganiatáu ar gyfer lefel ormodol yr adrodd gan yr adran Tai yn ystod chwe mis cyntaf 2022/23, amcangyfrifir y byddai cynnydd o 189 i 236 yn ffigur cywirach. Mae hyn yn debygol o ddeillio o drefn gasglu data gorfforaethol fwy trylwyr yn ymwneud â phryderon.
- Deallir bod y mater o gam-gasglu data yn yr adran Tai bellach wedi cael sylw ac na ddylai effeithio ar y pryderon a adroddwyd i'r Pwyllgor hwn yn y dyfodol.
- 9.3 Mae nifer y cwynion wedi gostwng o 54 yn 2021/22 i 40 yn 2022/23; gyda'r nifer uchaf o gwynion mewn Adnoddau (11) a Thai (10).
- 9.4 Ni ymchwiliwyd i unrhyw gwynion gan OGCC yn 2022/23.
- 9.5 Mae'r amser ar gyfer ymateb i gwynion (20 diwrnod gwaith) yn parhau i fod yn broblem, gyda gostyngiad o 5.2% yn ystod 2022/23 o'i gymharu â 2021/22. Mae hyn yn golygu mai dim ond 74.4% o gwynion sydd wedi'u hateb o fewn y cyfnod gofynnol. Rhaid

cydnabod, fodd bynnag, bod nifer gyffredinol y cwynion yn isel, felly mae'r canrannau'n cael eu camliwio.

- 9.6 O edrych ar fanylion y wybodaeth a ddarperir, mewn perthynas â phryderon a chwynion, mae patrwm clir o wendidau o ran "gofal cwsmeriaid"/"gwasanaeth cwsmeriaid"; yn enwedig cyfathrebu parhaus ynglŷn ag amserlenni/oedi.

10 Argymhellion

Bod y Pwyllgor:

- 10.1 Yn nodi'r wybodaeth yn yr adroddiad hwn mewn perthynas â phroses gwynion y Cyngor ynglŷn â'r Gymraeg (o dan y Polisi Pryderon a Chwynion), cwynion mewn perthynas ag Aelodau etholedig a'r Polisi/Canllaw Chwythu'r Chwiban.
- 10.2 Mae'n fodlon bod yr adroddiad hwn yn rhoi sicrwydd rhesymol bod gan y Cyngor brosesau priodol ar waith o dan ei Bolisi Pryderon a Chwynion a bod gwasanaethau'r Cyngor yn cydymffurfio'n gyffredinol â'r disgwyliadau a nodir yn y polisi hwnnw.
- 10.3 Gofynnir i Dîm Arweinyddiaeth y Cyngor adolygu'r hyfforddiant Gwasanaeth Cwsmeriaid a ddarperir i staff sy'n wynebu'r cyhoedd, yn enwedig yn y gwasanaethau hynny sydd â'r nifer uchaf o bryderon/cwynion/ymatebion hwyr a sicrhau bod unrhyw argymhellion sy'n deillio o'r adolygiad hwnnw'n cael eu gweithredu. Cynhelir yr adolygiad hwn yng nghyd-destun y Siarter Gwasanaeth Cwsmeriaid diwygiedig a'r Polisi Pryderon a Chwynion diwygiedig.

Atodiad 1

Tabl 1 - Crynodeb o Bryderon a Chwynion gan Wasanaeth ar gyfer 2022 – 2023

Gwasanaeth	Nifer y pryderon	Naifer y cwynion	Nifer a gadarnhawyd	Nifer a gadarnhawyd yn rhannol	Nifer y cwynion a wrthodwyd	Nifer yr ymatebion hwyr (x diwrnod yn hwyr)	Canmoliaethau
Busnes y Cyngor							
Busnes y Cyngor							4
Prifffyrdd, Gwastraff ac Eiddo							
Prifffyrdd ac Eiddo	18	2			2		22
Gwastraff	13	4	1		3		10
Tai							
Tai	184	10	3	4	3	1 (2 ddiwrnod)	17
*Tai / Gwasanaethau Cymdeithasol		1	1			1 (9 diwrnod)	
Dysgu							
Dysgu (ac eithrio ysgolion)	9	2			2		8
Rheoleiddio ac Economaidd							
Datblygu Economaidd	5						22
Hamdden	48						67
Morol							
Cynllunio	6	5			5		99
Gwarchod y Cyhoedd	7	5	1		4	2 (1 x 2 ddiwrnod ac 1 x 12 diwrnod)	21
Adnoddau							
Adnoddau	31	11	4		6	6 (1 x 13 diwrnod, 1 x 27 diwrnod, 1 x 63 diwrnod, 1 x 10 diwrnod, 1 x 5 diwrnod)	38
Trawsffurfio							
Cyswllt Môn							11
Cyfansymiau	321	40	10	4	25	10	319

* Yn ymwneud â mwy nag un gwasanaeth

Tabl 2 - Crynodeb o'r Pryderon rhwng 1 Hydref 2022 a 31 Mawrth 2023*

Gwasanaeth	Nifer y pryderon	Nifer a gadarnhawyd	Nifer a gadarnhawyd yn rhannol	Nifer y pryderon a wrthodwyd
Priffyrdd, Gwastraff ac Eiddo				
Priffyrdd ac Eiddo	6			
Gwastraff	8	6		2
Tai				
Tai	86	24		62
Dysgu				
Dysgu (ac eithrio ysgolion)	5			5
Rheoleiddio ac Economaidd				
Datblygu Economaidd	1		1	
Hamdden	19	10		9
Morol				
Cynllunio	3	1		2
Gwarchod y Cyhoedd	6	1		5
Adnoddau				
Adnoddau	11			
Cyfansymiau	145	42	1	85

- O ran cynnwys y wybodaeth fanwl, fe'i casglwyd yn dilyn y Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio ym mis Medi 2022.

Ffurflen Adrodd ar Gwynion a Gadarnhawyd a rhai a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 2

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. Paratoir 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 gamau yr ydych wedi eu cymryd / yr ydych yn bwriadu eu cymryd, ac erbyn pryd, 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.

Canllawiau i Wasanaethau yn egluro sut i lenwi'r ffurflen		
Disgrifiad o'r categori	Manylion / enghreifftiau	Enghreifftiau o gamau gweithredu a gymerwyd
Camgymeriad syml / dim angen am gamau pellach	Camgymeriad dilys / un tro 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 ei atgoffa o'r angen i fod yn ofalus / i gadw data pan fydd y galw yn uchel
Mater Gofal Cwsmeriaid	Diffyg ymateb i ohebiaeth / ddim yn ffonio pobl yn ôl fel yr addawyd	Cyfarwyddiadau clir wedi eu darparu / materion gofal cwsmeriaid 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	Problemau 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 Adrodd ar Gwynion a Gadarnhawyd a rhai a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 2

Crynodeb o'r Gwersi a Ddysgwyd 2022/2023					
Nifer	Cyfeirnod y Gŵyn	Gwasanaeth	Camgymeriad(au)a nodwyd	Camau Cywiro – nodwch categori'r camgymeriad (gweler uchod) a nodwch pa gamau sydd wedi eu cymryd neu y bwriedir eu cymryd ac erbyn pryd	Gweithredu wedi'i gwblhau
Ar draws y Gwasanaethau					
1	F25	Tai a Gwasanaethau Cymdeithasol	Amser hir cyn derbyn Asesiad gan Therapydd Galwedigaethol ac yn dilyn hyn, amser hir cyn bod y gwaith yn cael ei gwblhau gan yr adran Tai.	GC - Mater Gofal Cwsmeriaid – Rhoddwyd ymddiheuriad i'r achwynydd am yr oedi cyn cael Asesiad gan Therapydd Galwedigaethol (ThG). Prinder ThG yn yr ardal leol oedd yn gyfrifol am hyn. Mae ThG ychwanegol wedi'u penodi i'r ardal benodol honno o'r Ynys. Tai – Mater Gofal Cwsmeriaid – Nodwyd nad oedd yr Arolygydd Technegol wedi cyfeirio ei bryderon o fewn yr Asesiad ThG gyda'r Gwasanaethau Cymdeithasol, a achosodd oedi ychwanegol. Atgoffwyd yr aelod o staff i ymgynghori â phob parti wrth weithio ar benderfyniadau i Asesiadau ThG	Do Do
Rheoleiddio ac Economaidd					
2	F23	Gwarchod y Cyhoedd	Roedd y cyngor a roddwyd i aelod o'r cyhoedd mewn perthynas â throsglwyddo trwydded yn is na'r safon a ddisgwylir, ni chyflwynwyd yr holl wybodaeth i'r achwynydd	Camgymeriad Syml – Wedi cael gair a'r aelod o staff a'i atgoffa os nad yw'n sicr i ofyn am gyngor pellach.	Do
Priffyrdd, Gwastraff ac Eiddo					
3	F27	Rheoli Gwastraff	Aelod o staff wedi parcio o flaen y lôn	Camgymeriad syml / dim angen unrhyw gamau pellach -	Do

Ffurflen Adrodd ar Gwynion a Gadarnhawyd a rhai a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 2

				Mae'r rheolwyr wedi siarad â'r aelod o staff ynghylch ble maen nhw'n parcio/stopio'r cerbyd cyn iddyn nhw wasanaethu eiddo.	
Tai					
4	F24 (wedi'i gadarnhau'n rhannol)	Cynnal a Chadw Tai	Diffyg Atgyweirio a Chynnal a Chadw mewn Eiddo	Newid mewn polisi neu broses – Nodwyd gwendidau yn y broses o weithio gyda chontractwyr allanol i gwblhau gwaith dilynol, manylion ar y gwaith dilynol sydd ei angen bellach wedi'i e-bostio at gontractwr allanol ac atgoffwyd staff i wneud hyn.	Do
5	F26	Cynnal a Chadw Tai	Pryderon wedi'u codi ynghylch lle tân, gwaith wedi'i drefnu a'i ganslo sawl gwaith. Ni roddwyd unrhyw apwyntiad newydd pan ganslwyd y gwaith y tro olaf.	Materion Gofal Cwsmeriaid - Ni roddwyd unrhyw resymau clir i'r tenant pam fod yr apwyntiadau'n cael eu canslo. Eglurwyd bod Gwasanaethau Tai yn ei chael yn anodd cael gafael ar blastrwyr cymwys i wneud gwaith a fyddai wedi'i gwblhau'n fel arfer o fewn amserlenni y cytunwyd arnynt. Atgoffwyd staff o bwysigrwydd rhoi gwybod am unrhyw newidiadau i denantiaid a rhoi'r rhesymau dros y newidiadau.	Do
6	F28 (wedi'i gadarnhau'n rhannol)	Cynnal a Chadw Tai	Yr amser a gymerwyd i gwblhau'r archwiliad a'r gwaith atgyweirio dilynol o ran llwydni a lleithder mewn eiddo	Yn ystod y cyfnod, roedd gwaith atgyweirio wedi'i wneud yn yr eiddo, ond ar rai achlysuron ni chafwyd ateb yn yr eiddo pan oedd apwyntiad wedi ei drefnu, gan olygu nad oedd y gwaith yn cael ei wneud.	Do

Ffurflen Adrodd ar Gwynion a Gadarnhawyd a rhai a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 2

				Atgoffir staff i aildrefnu galwadau a fethwyd ac ail-gadarnhau'r dyddiad newydd gyda thenantiaid	
7	F30	Cynnal a Chadw Tai	Oedi cyn cwblhau gwaith addasu yn dilyn Adroddiad Therapydd Galwedigaethol a diffyg eglurder am y rhesymau dros yr oedi	Materion Gofal Cwsmeriaid – mae aelodau staff sy'n ymwneud â gwaith addasu wedi cael eu hatgoffa bod cyfathrebu â thenantiaid yn hollbwysig os bydd oedi o ran y gwaith sydd i'w wneud.	Do
8	F31 (wedi'i gynnal yn rhannol)	Cynnal a Chadw Tai	Dim gwres ar ôl penderfynu nad oedd y lle tân yn addas i'w ddefnyddio ar ôl Archwiliad Peiriannydd Gwresogi.	Materion Gofal Cwsmeriaid – Roedd oedi o ran y gwaith oherwydd natur y gwaith a'r anhawster i ddod o hyd i'r rhannau cywir. Dylai'r achwynydd fod wedi cael gwybod am yr oedi. Staff wedi cael eu hatgoffa o bwysigrwydd cyfathrebu da gyda thenantiaid	Do
9	F32 (wedi'i gynnal yn rhannol)	Cynnal a Chadw Tai	Cyflwr y lleithder yn y tŷ, wedi bod yn ceisio datrys y broblem gyda'r tîm Atgyweiro Tai ers mis Chwefror 2021.	Nid oedd y gwaith a wnaed dros y cyfnod wedi datrys y mater. Cynhaliodd y Gwasanaethau Tai arolwg allanol a gwnaed gwelliannau yn dilyn derbyn adroddiad	Do
10	F34	Cynnal a Chadw Tai	Oedi o ran trwsio bwylwr a'r tenantiaid heb ddŵr poeth na gwres.	Materion Gofal Cwsmer – Mae cyfarwyddiadau clir wedi'u hail-gyflwyno i staff ynglŷn â chyfathrebu da â thenantiaid.	Do
Adnoddau					
11	F1	Budd-daliadau	Ffurflen newid cyfeiriad wedi'i hanfon mewn camgymeriad	Camgymeriad syml - nid oes angen unrhyw gamau pellach. Gwybodaeth wedi'i derbyn gan yr Adran Gwaith a Phensiynau a Swyddog yn gweithredu ar y wybodaeth honno.	Do
12	F5	Budd-daliadau	Mater gofal cwsmeriaid oherwydd faint o amser a	Materion Gofal i Gwsmeriaid - Trafodir materion gofal cwsmeriaid mewn cyfarfodydd.	Do

Ffurflen Adrodd ar Gwynion a Gadarnhawyd a rhai a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 2

			gymerwyd i ymateb i gwsmeriaid		
13	F35	Cyllid	Mater gofal cwsmeriaid oherwydd faint o amser a gymerwyd i ymateb i gwsmeriaid	Materion Gofal i Gwsmeriaid – Trafodir materion gofal cwsmeriaid mewn cyfarfodydd. Ad-daliad hefyd yn cael ei brosesu i'r Achwynydd	Do
14	F36	Cyllid	Taliadau ar gyfer cyfrif treth gyngor anghywir wedi'i gymryd allan o gyflogau	Newid mewn polisi neu broses Ymchwiliad llawn i'r mater. Newid yn y broses. Ymchwiliad llawn i sut digwyddodd y camgymeriad i gynnwys y gyflogres. Ffurflenni i'w llenwi gan staff gyda llofnod cwsmeriaid ar bob didyniad o gyflogau	Do

Ffurflen Adrodd Pryderon a Gadarnhawyd a rhai a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 3

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. Paratoir 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 gamau yr ydych wedi eu cymryd / yr ydych yn bwriadu eu cymryd, ac erbyn pryd, 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.

Canllawiau i Wasanaethau yn egluro sut i lenwi'r ffurflen		
Disgrifiad o'r categori	Manylion / enghreifftiau	Enghreifftiau o gamau gweithredu a gymerwyd
Camgymeriad syml / dim angen am gamau pellach	Camgymeriad dilys / un tro 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 ei atgoffa o'r angen i fod yn ofalus / i gadw data pan fydd y galw yn uchel
Mater Gofal Cwsmeriaid	Diffyg ymateb i ohebiaeth / ddim yn ffonio pobl yn ôl fel yr addawyd	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	Problemau 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 Adrodd Pryderon a Gadarnhawyd a rhai a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 3

Crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd ar gyfer pryderon 2022/2023				
Nifer	Gwasanaeth	Camgymeriadau (au) a nodwyd	Camau Cywiro – nodwch categori'r camgymeriad (gweler uchod) a nodwch pa gamau sydd wedi eu cymryd neu y bwriedir eu cymryd ac erbyn pryd	Gweithredu wedi'i gwblhau
Rheoleiddio ac Economaidd				
1	Hamdden	Pryder am lefel y gwasanaeth gofal cwsmeriaid sy'n cael ei gynnig yng Nghanolfan Hamdden Caergybi, yn enwedig gan un aelod o staff	Mater Gofal Cwsmeriaid - Siaradwyd â'r cwsmer dros y ffôn ac atebwyd hefyd drwy e-bost. Ymddiheurwyd i'r cwsmer am y sefyllfa ac eglurwyd y byddem yn siarad â staff y ganolfan i sicrhau bod lefelau gwasanaeth cwsmeriaid yn gwella.	Do
2	Hamdden	Nifer o bryderon a godwyd gan gynnwys plant ysgol ddim yn sychu'r peiriannau campfa ar ôl eu defnyddio.	Mater Gofal Cwsmeriaid - Cyfarfodydd grŵp Ffocws Gofal Cwsmeriaid wedi'u trefnu i drafod pryderon cwsmeriaid. Cafwyd trafodaeth gyda'r cwsmer i sicrhau bod y camau angenrheidiol yn cael eu cymryd i wella'r materion y tynnwyd sylw atynt.	Do
3	Hamdden	Pryder gan gwsmer am lefel y Gymraeg a ddefnyddir gan staff wrth addysgu dosbarthiadau yn enwedig yng Nghanolfan Hamdden Amlwch	Angen Hyfforddiant neu Oruchwyliaeth - Trafod posibiliadau gyda Phrifysgol Bangor er mwyn cynnig cyrsiau. Cwrs 6 sesiwn wedi'i drefnu ar gyfer staff y Ganolfan er mwyn hyrwyddo'r defnydd o'r Gymraeg yn enwedig yn ystod dosbarthiadau yn y ganolfan.	Do
4	Hamdden	Rhwystredig gyda system ffôn Canolfan Hamdden Plas Arthur	Mater Gofal Cwsmeriaid – Mae'r system ffôn wedi cael sylw gan TG - Tocyn wedi'i godi ers mis Ionawr 2023	Do
5	Hamdden	Yn pryderu bod dros 30 o blant ac oedolion wedi cael cais i gael fwyta eu bwyd parti yng	Mater Gofal Cwsmeriaid - Cadarnhawyd pryder y cwsmer o safbwynt bod gwaith plant wedi'i adael ar y desgiau.	Do

Ffurflen Adrodd Pryderon a Gadarnhawyd a rhai a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 3

		nghanolfan hamdden David Hughes yn yr ystafell ddosbarth.	Dylai staff fod wedi cwblhau gwiriadau cyn i'r parti gyrraedd. Atgoffir staff i sicrhau bod ystafelloedd yn cael eu gwirio cyn i'r cyhoedd gyrraedd cyfarfodydd/partïon	
6	Hamdden	Derbyniwyd pryderon ynghylch ansawdd gwers nofio yng Nghanolfan Hamdden Plas Arthur o Ysgol Llanbedrgoch	Mater Gofal Cwsmeriaid – trafodwyd y pryderon gyda'r athro nofio, ac eglurodd y Rheolwr sut i gyfathrebu â phlant.	Do
7	Hamdden	Dywedwyd bod yr ystafelloedd newid gwlyb yng Nghanolfan Hamdden Caergybi yn 'fudr dros ben'. Soniodd hefyd y byddai'n hoffi i'r pwll gael ei rannu'n lonydd yn ystod y sesiynau nofio cyhoeddus gan ei bod yn meddwl bod gormod yn y pwll.	Materion Gofal Cwsmeriaid - Siaradodd y Rheolwr Cyfleusterau â'r Rheolwr ar Ddyletswydd ynghylch yr ystafelloedd newid i sicrhau y cedwir at y lefel uchel o lendid.	Do
8	Hamdden	Pryderu ynghylch y gwersi nofio a dderbyniodd ei merch ym Mhlas Arthur ac felly roedd hi am ganslo'r aelodaeth.	Materion Gofal Cwsmeriaid - Siaradodd Rheolwr Cyfleusterau gyda'r teulu ac ymddiheuro am safon y gwersi. Ni chanslodd y teulu ac mae'r ferch yn dal i gael gwersi.	Do
9	Hamdden	Roedd yn canmol y dosbarthiadau a gynigiwn, fodd bynnag, roedd yn pryderu am y lle a ddefnyddir yn y ganolfan i gynnal y dosbarth. Awgrymodd nad oedd y lle a ddefnyddiwyd yn ddigonol.	Materion Gofal Cwsmeriaid - Edrychwyd ar y lle dan sylw a symudwyd y Beiciau Ymarfer i ran arall o'r ganolfan lle mae mwy o le.	Do
10	Hamdden	Pryderu ynghylch mor fudr oedd llawr y cwrt sboncen newydd ym Mhlas Arthur a bod	Mater Gofal Cwsmeriaid - Siaradodd y Rheolwr Cyfleusterau â'r Rheolwr Dyletswydd ynghylch glendid y cwrt	Do

Ffurflen Adrodd Pryderon a Gadarnhawyd a rhai a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 3

		dillad yn fudr ar ôl bod mewn sesiwn ioga.	sboncen. Nid oedd safon glendid yn dderbyniol a rhoddyd gwybod i'r staff.	
11	Cefn Gwlad ac AHNE	Yn ystod digwyddiad codi waliau sych, teimlai'r achwynydd fod y tîrfeddiannwr yn elwa mwy na'r gwirfoddolwyr.	Mater Gofal Cwsmeriaid – Peth sail dros y gŵyn, ynghylch: ansawdd y profiad. Yn y dyfodol, dywedir yn glir wrth dirfeddianwyr/darparwyr ei bod yn bwysig datblygu sgiliau'r gwirfoddolwyr.	Do
12	Cynllunio	Cwestiynu pam y penderfynwyd ar gais rheoli adeiladu yn dilyn cais llafar i beidio â delio ag ef oherwydd y cyfnod a gymerwyd o'i gyflwyno i wirio cynlluniau ac ad-dalu ffi.	Newid mewn polisi neu broses - Penderfynwyd yn dilyn trafodaeth gyda'r Prif Swyddog Cynllunio y byddai'r ffi yn cael ei throsglwyddo i'r cais newydd. Yn y dyfodol dylid cofnodi sgysiau o'r fath a gynhelir gydag achwynydd i bwrpas archwilio ac er mwyn lleihau'r posibilrwydd y bydd yn digwydd eto.	Do
13	Gwarchod y Cyhoedd	Pryder ynghylch diffyg gwybodaeth mewn perthynas â chamau gweithredu sy'n cael eu cymryd	Mater Gofal Cwsmeriaid – Mae staff wedi cael eu hatgoffa o bwysigrwydd diweddarau'r cyhoedd wrth weithio ar achosion	Do
Priffyrdd, Gwastraff ac Eiddo				
14	Gwastraff	Perchennog ail gartref yr eiddo ddim bob amser yn y tŷ i nôl y bin du a nifer o ddigwyddiadau wedi'u hadrodd lle mae wedi chwythu i'r briffordd. Gofyn i'r contractwr roi'r bin yn ôl yn syth a chadw'r bin yn ei le yn y dyfodol cyn casgliadau'r dyfodol.	Mater Gofal Cwsmeriaid – Mae cyfarwyddiadau wedi'u hanfon at staff perthnasol sydd â chontractwyr allanol i atal problemau yn y dyfodol.	Do
15	Gwastraff	Heb gasglu'r biniau gwastraff dro ar ôl tro. Wedi cyfarwyddo'r	Mater Gofal Cwsmeriaid - Anfonwyd cyfarwyddiadau at staff perthnasol sydd â	Do

Ffurflen Adrodd Pryderon a Gadarnhawyd a rhai a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 3

		contractwr i ddychwelyd i wagio'r biniau ac wedi cyfarwyddo contractwyr priffyrdd i gadw'r ardal yn glir i gael mynediad at y biniau i'w gwagio.	chontractwyr allanol i atal problemau yn y dyfodol.	
16	Gwastraff	Cerbyd ysgubo ffyrdd yn yr ardal tua 5:10am, gan ddeffro'r preswlydd	Mater Gofal Cwsmeriaid - Yn y dyfodol dylai gyrwyr loriau ysgubo ffyrdd roi gwybod i'r rheolwr os bwriedir ysgubo cyn 7am mewn ardaloedd preswyl fel y gellir rhoi rhybudd i breswylwyr.	Do
17	Gwastraff	Aelod o staff contractwyr wedi'i ddal yn gwneud dŵr yn erbyn wal gan riant a phlentyn oedd ar eu ffordd i'r ysgol.	Materion Gofal Cwsmeriaid – Gwasanaeth wedi'i gadarnhau bod camau disgyblu wedi'u cymryd yn erbyn yr aelod o staff dan sylw gan y contractwr	Do
18	Gwastraff	Criw ailgylchu yn gadael ochrau cerbydau ailgylchu ar agor, gan ollwng deunydd ar y ffordd	Materion Gofal Cwsmeriaid - Ni ellid cael lluniau CCTV clir o'r digwyddiad, wedi cael gair efo staff y contractwr a rhoi cyfarwyddyd iddynt gau rhannau'r lori wrth droi'n sydyn. Y Rheolwr Gweithrediadau wedi cysylltu â'r Contractwr â'r cwsmer i drafod.	Do
19	Gwastraff	Bin gwyrdd heb ei roi yn ôl yn ei le ar ôl ei wagio	Mater Gofal Cwsmeriaid - Staff contractwyr wedi cael cyfarwyddyd i fynd â'r bin yn ôl at fynedfa'r tŷ ar ôl ei wagio	Do
Tai				
20		Galwodd merch y tenant yn yr adran gwasanaethau cwsmeriaid i adrodd bod ei thad wedi bod yn aros am lein ddillad rotari newydd ers mis Gorffennaf, eglurodd ei bod wedi galw i mewn 3 wythnos yn	Materion Gofal Cwsmeriaid – Cafodd y gwaith ei nodi ar dabled fel un wedi'i gwblhau trwy gamgymeriad gan y gweithiwr ac ni sylwyd ar hyn. Atgoffir gweithwyr i wirio ddwywaith pa waith maen nhw'n eu cau ar eu tabled.	Do

Ffurflen Adrodd Pryderon a Gadarnhawyd a rhai a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 3

		ôl ond nad oedd wedi clywed unrhyw beth ers hynny.		
21		Galwodd plymwr ar 29/9 oherwydd nad oedd rheiddiaduron yn cynhesu, ni allai gwblhau'r gwaith na gwneud y gwaith atgyweirio gan fod angen rhan ar gyfer y bwylwr, nid yw tenant wedi clywed gan unrhyw un ers hynny ac mae'n dal heb wres.	Materion Gofal Cwsmeriaid – Oedi o ran derbyn y rhan angenrheidiol ar gyfer y bwylwr. Heb roi gwybod i'r tenant. Atgoffwyd staff o bwysigrwydd rhoi gwybod am unrhyw newidiadau neu oedi i'r tenant.	Do
22		Gwaith heb ei gwblhau yng Ngardd y Tenant	Materion Gofal Cwsmeriaid - Roedd Contractwr Allanol yn disgwyl am ran ar gyfer peiriant. Ymddiheurodd am beidio â chysylltu â'r tenant. Atgoffwyd y contractwr o'r angen i roi gwybod i'r tenant am unrhyw newidiadau.	Do
23		Tenant wedi galw gan nad oes ganddo wres na dŵr poeth o hyd ers 7 diwrnod, ac nid yw wedi clywed gan unrhyw un. Ymwelwyd â'r tenant, dywedwyd bod angen rhan ar gyfer y bwylwr ac y byddai'n cael ei osod ddechrau'r wythnos ganlynol	Materion Gofal Cwsmeriaid – Oedi o ran derbyn y rhan angenrheidiol ar gyfer y bwylwr. Y wybodaeth hon heb ei throsglwyddo i'r tenant. Atgoffwyd staff o bwysigrwydd rhoi gwybod i denantiaid am unrhyw newidiadau neu oedi.	Do
24		Wedi mynegi anfodlonrwydd oherwydd oedi o ran gwaith atgyweirio a diffyg cyfathrebu	Materion Gofal Cwsmeriaid - Diffyg cyfathrebu rhwng y Tîm Gwasanaeth Cwsmeriaid a'r staff sy'n trefnu'r gwaith.	Do

Ffurflen Adrodd Pryderon a Gadarnhawyd a rhai a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 3

			Mae'r ddau dîm wedi cael eu hatgoffa i gyfathrebu'n effeithlon ac o fewn canllawiau'r Polisi Atgyweirio Tai.	
25		Wedi mynegi anfodlonrwydd oherwydd oedi o ran gwaith atgyweirio a diffyg cyfathrebu	Materion Gofal Cwsmeriaid - Diffyg cyfathrebu rhwng y Tîm Gwasanaeth Cwsmeriaid a'r staff sy'n trefnu'r gwaith. Mae'r ddau dîm wedi cael eu hatgoffa i gyfathrebu'n effeithlon ac o fewn canllawiau'r Polisi Atgyweirio Tai.	Do
26		Wedi mynegi anfodlonrwydd oherwydd oedi o ran gwaith atgyweirio a diffyg cyfathrebu – dywedwyd wrth y Tenant y byddai gwaith yn cael ei gwblhau gan aelod o'r Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid, ond ni threfnwyd y gwaith gan y staff.	Materion Gofal Cwsmeriaid - Diffyg cyfathrebu rhwng y Tîm Gwasanaeth Cwsmeriaid a'r staff sy'n trefnu'r gwaith. Mae'r ddau dîm wedi cael eu hatgoffa i gyfathrebu'n effeithlon ac o fewn canllawiau'r Polisi Atgyweirio Tai.	Do
27		Tad y tenant wedi ffonio i gwyno ei fod wedi bod yn disgwyl yn y tŷ am 7 awr am y peiriannydd gwasanaethu nwy fel y trefnwyd	Materion Gofal Cwsmeriaid – methwyd yr apwyntiad cyntaf. Gwnaed ail apwyntiad, fodd bynnag, roedd gan y peiriannydd sawl problem y diwrnod hwnnw ac roedd ar ei hôl hi, erbyn iddo gyrraedd yr eiddo roedd yn hwyrach y diwrnod hwnnw. Methu apwyntiad - Atgoffwyd y peiriannydd o'r angen i roi gwybod i'r tenant neu'r Tîm Gwasanaethu Nwy os disgwylir y bydd oedi.	Do
28		Tenant wedi galw yn yr adran gwasanaethau cwsmeriaid y prynhawn yma ynglŷn â gwaith	Materion Gofal Cwsmeriaid - Atgoffwyd staff sy'n trefnu'r gwaith i gadw at y canllawiau yn y Polisi Atgyweirio Tai mewn	Do

Ffurflen Adrodd Pryderon a Gadarnhawyd a rhai a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 3

		yn dal heb ei wneud - gosod llawr, rheilen yn y gawod. Yr arolygydd wedi gwneud nodyn o'r gwaith yma, bellach mae wedi mynd heibio'r dyddiad targed a does dim gwaith wedi'i drefnu	perthynas ag amserlenni a sicrhau bod gwaith yn cael ei gwblhau o fewn yr amserlen	
29		Tenant wedi disgwyl drwy'r bore am y trydanwr i osod gwresogydd E7 newydd, neb wedi troi i fyny.	Materion Gofal Cwsmeriaid - Roedd y Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid wedi rhoi'r manylion anghywir am yr apwyntiad i'r tenant. Atgoffwyd y tîm i sicrhau bod manylion a roddir i denantiaid yn gywir rhag i hyn ddigwydd eto yn y dyfodol.	Do
30		e-bost wedi'i hanfon ynglŷn â thrwsio stôf goed a drefnwyd ar gyfer y dydd Llun hwn 5/12/22 . Wedi galw yn y swyddfa gan nad oedd unrhyw un wedi bod draw i'w thrwsio.	Materion Gofal Cwsmeriaid - Dim rhannau ar gael yn y storfa, wedi rhoi'r gwaith o gael gafael ar y rhannau i gontractwr allanol. Atgoffwyd staff o bwysigrwydd rhoi gwybod i denantiaid am unrhyw newidiadau neu oedi.	Do
31		Difrod wedi'i achosi gan weithiwr wrth gwblhau gwaith. Dywedodd y tenant hefyd nad oedd y gweithwyr wedi glanhau ar ei ôl.	Materion Gofal Cwsmeriaid – Atgoffwyd gweithwyr o'u dyletswydd gofal wrth atgyweirio eiddo, bod angen osgoi achosi unrhyw ddifrod a sicrhau bod yr eiddo'n lân ac yn daclus o amgylch yr ardal waith berthnasol cyn gadael.	Do
32		Diffyg cyfathrebu ynglŷn â chwblhau gwaith atgyweirio.	Materion Gofal Cwsmeriaid - roedd y gweithiwr perthnasol wedi bod i ffwrdd o'r gwaith ac nid oedd aelodau eraill o staff ar	Do

Ffurflen Adrodd Pryderon a Gadarnhawyd a rhai a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 3

			<p>gael i gwblhau'r gwaith. Trefnwyd i weithiwr allanol gwblhau'r gwaith.</p> <p>Atgoffwyd staff o bwysigrwydd rhoi gwybod i denantiaid am unrhyw newidiadau neu oedi.</p>	
33		<p>Ni alwodd y peiriannydd oedd ar alw fel y gofynnwyd ac fel y cymeradwywyd gan Galw Gofal. Wedi ffonio eto yn ddiweddarach yr un noson a chadarnhawyd bod y mater wedi'i drosglwyddo i'r contractwr. Roedd y tenant yn effro tan 11pm ond ddaeth neb.</p>	<p>Materion Gofal Cwsmeriaid - yn dilyn trafodaeth gyda'r sawl oedd yn trefnu'r gwaith a swyddog gweinyddol y contractwr, mae'n ymddangos bod y peiriannydd wedi mynd i'r eiddo anghywir ac wedi cael mynediad hefyd. (cyfeiriad gwahanol).</p> <p>Ymddiheurwyd i'r tenant a threfnwyd bod contractwr yn gwneud y gwaith.</p> <p>Gofynnwyd i'r Contractwr Allanol a'r Timau sy'n trefnu'r gwaith sicrhau bod manylion lleoliad y gwaith atgyweirio'n gywir wrth drefnu gwaith.</p>	Do
34		<p>Wedi mynegi anfodlonrwydd oherwydd nad oedd unrhyw un wedi dod i'r eiddo i wneud y gwaith trwsio er bod llythyr wedi'i dderbyn gyda'r dyddiad perthnasol arno.</p>	<p>Mater Gofal Cwsmeriaid - Dyddiad anghywir wedi'i ysgrifennu ar y llythyr. Ymddiheurwyd i'r tenant.</p> <p>Atgoffwyd y timau perthnasol sy'n trefnu'r apwyntiadau i sicrhau bod y wybodaeth a anfonir at denantiaid yn gywir.</p>	Do
35		<p>Wedi mynegi anfodlonrwydd oherwydd problem barhaus gyda boeler olew</p>	<p>Mater Gofal Cwsmeriaid - problemau parhaus oherwydd nad yw'r gwaith yn cael ei gwblhau i safon sy'n golygu na fydd unrhyw broblemau pellach. Ymddiheurwyd i'r tenant.</p>	Do

Ffurflen Adrodd Pryderon a Gadarnhawyd a rhai a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 3

36		Wedi mynegi anfodlonrwydd oherwydd problem barhaus gyda thwymwr tanddwr	Mater Gofal Cwsmeriaid - problemau parhaus oherwydd nad yw'r gwaith yn cael ei gwblhau i safon sy'n golygu na fydd unrhyw broblemau pellach. Ymddiheurwyd i'r tenant.	Do
37		Diffyg cyfathrebu o ran y gwaith y mae angen ei gwblhau yn dilyn archwiliad ar y cyd gan yr Arolygydd a'r Swyddog Rheoli Tai	Materion Gofal Cwsmeriaid - Diffyg cyfathrebu â thenant ar ôl archwiliad i gwblhau gwaith. Atgoffwyd staff am bwysigrwydd rhoi gwybod i denantiaid am unrhyw newidiadau neu oedi.	Do
38		Tenant wedi galw yn hynod o anhapus am nad oedd y trydanwr wedi bod draw i wneud gwaith atgyweirio.	Mater Gofal Cwsmeriaid – Dylai'r Gweithiwr fod wedi cysylltu â'r tenant neu'r sawl oedd yn trefnu'r gwaith os nad oedd yn gallu mynd yno ar ddiwrnod yr apwyntiad. Atgoffwyd gweithredwyr i gysylltu â'r tenant neu'r sawl sy'n trefnu'r gwaith os na fyddant yn gallu mynd i apwyntiad, fel bod y tenant yn ymwybodol a bod modd aildrefnu.	Do
39		Cyrhaeddodd Peiriannydd Gwasanaeth Nwy yr eiddo ddau ddiwrnod yn gynharach na'r disgwyl heb ddweud wrth y tenant.	Camgymeriad syml / dim angen unrhyw gamau pellach - nid oedd aelod o staff o fewn y Tîm Gwasanaethu Nwy wedi tynnu'r eiddo oddi ar y Rhestr Gwasanaethu ar gyfer Contractwr Allanol, a olygai fod contractwr wedi mynd i'r eiddo yn gynharach na'r disgwyl. Atgoffwyd aelod o staff o'r angen i sicrhau bod rhestrau eiddo sy'n cael eu rhannu â	Do

Ffurflen Adrodd Pryderon a Gadarnhawyd a rhai a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 3

			chontractwr allanol yn gywir rhag i hyn ddigwydd eto.	
40		Wedi trefnu i wasanaethu'r nwy am 14.3.23 pm ond ddaeth neb draw. Roedd y tenant wedi bod yn yr eiddo ers 10AM yn disgwyl amdanynt.	<p>Camgymeriad Syml / dim angen gweithredu pellach – Yn anffodus doedd y sawl oedd yn trefnu ddim wedi neilltuo'r gwaith i'r peiriannydd, felly nid oedd yn ymwybodol o'r apwyntiad. Ffoniodd y sawl oedd yn trefnu'r gwaith y tenant i ymddiheuro.</p> <p>Atgoffwyd aelod o staff o'r angen i fod yn gywir a sicrhau bod gwaith yn cael ei symud i Dabledi Peirianwyr yn ôl yr angen</p>	Do
41		Yn anhapus ag ansawdd y gwaith Atgyweirio gyda bwylwr newydd a symud Tanc Olew	<p>Materion Gofal Cwsmeriaid - Nid oedd y Contractwr Allanol a wnaeth y gwaith wedi rhoi gwybod i'r tenant na'r Gwasanaeth na ellid cwblhau'r gwaith.</p> <p>Cytunwyd i gwblhau gwaith rhwng y tenant a chontractwr allanol. Roedd y tenant yn hapus gyda'r gwaith gorffenedig terfynol.</p> <p>Atgoffwyd y Contractwr Allanol o'r angen i drafod unrhyw oedi neu fethiant i gwblhau gwaith gyda'r Gwasanaeth yn y lle cyntaf.</p>	Do
42		Peiriannydd Gwasanaethu Nwy heb ddod i'r apwyntiad ar ôl i'r tenant dderbyn llythyr.	Camgymeriad Syml / dim angen unrhyw gamau pellach - roedd aelod o staff o fewn y Tîm Gwasanaethu Nwy wedi nodi bod y tŷ'n wag, felly ni fyddai ar y rhestr ar gyfer Contractwr Allanol, a oedd yn golygu nad oedd y contractwr wedi mynd i'r eiddo.	Do

Ffurflen Adrodd Pryderon a Gadarnhawyd a rhai a Gadarnhawyd yn rhannol Atodiad 3

			Atgoffwyd yr aelod o staff o'r angen i sicrhau bod rhestrau eiddo sy'n cael eu rhannu â chontractwr allanol yn gywir rhag i hyn ddigwydd eto.	
43		Tenant wedi derbyn slip galwadau yn dweud bod neb adra drwy'r blwch llythyrau, ond nid oedd yn ymwybodol bod y Gwasanaeth yn galw'r diwrnod hwnnw.	Materion Gofal Cwsmeriaid - Ni anfonwyd cadarnhad o'r apwyntiad at y tenant. Atgoffwyd timau sy'n trefnu apwyntiadau o'r angen i sicrhau bod tenantiaid yn ymwybodol o apwyntiadau yn y dyfodol.	Do