

	ADRAN	GWASANAETH	CYFNOD	CATEGORI Y GWYN	NATUR Y GWYN / RHWYSTR	GWERSI A DDYSGWYD	YMATEB I'R CWYNYDD	CAMAU GWELLA GWASANAETH	SYLWADAU
1	Tai & Eiddo	Tai	01/04/2021 – 31/08/2021	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn teimlo iddi gael ei gadael i lawr, gan nad oedd wedi cael unrhyw ymateb i'w chais am dy gan y tîm Opsiynau Tai. Dim modd siarad efo'r swyddog perthnasol – wedi gadael negeseuon ond y swyddog ddim yn ei ffonio hi'n ôl.	Angen cadw cysylltiad rheolaidd gyda chleientiaid er mwyn bod yn ymwybodol o unrhyw ddatblygiadau a newid mewn amgylchiadau.	Ymddiheuro i'r cwsmer am y diffyg ymateb amserol a rhoi eglurhad o'r sefyllfa. Sicrhau i'r cwsmer mai'r swyddog dan sylw oedd y gorau i ddelio a'i chais gan ei bod yn ymwybodol o'i chefnidir a'i sefyllfa. <i>Cynnig cyfarfod efo'r cwsmer a swyddogion eraill i geisio symud y mater yn ei flaen.</i> Rhoi diweddariad i'r cwsmer fod ei chais ar y system ac ym mha Fand oedd hi.	Staff yn creu nodyn atgoffa ar galendrau 'Outlook' - i'w hatgoffa i gysylltu gyda chleientiaid o leiaf unwaith bob tair wythnos. Staff yn dynodi amser penodol bob diwrnod i ymateb i alwadau ffôn ac ymholiadau. Cynnal 'Adolygiad Gwasanaeth' llawn, ac astudio'r camau i roi gwasanaeth - yn dilyn cais gan gleient digartref.	8 cwyn o dan y categori yma
2	Tai ac Eiddo	Tai	01/04/2021- 31/08/2021	Ymddygiad Swyddog	Cwsmer yn anhapus efo sut cafodd ei thrin ar y ffon wedi iddi gysylltu a'r Gwasanaeth.		Mater diweddar ydi hwn felly heb gael ymateb hyd yma.		1 cwyn o dan y categori yma
3	Cyllid	Refeniw	01/04/2021 – 31/08/2021	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer wedi cwyno na chafodd ymateb i'w ohebiaeth gan y Gwasanaeth ers dros 3 mis neu fwy.	Pawb i geisio sicrhau fod gohebiaeth yn cael ei gydnabod a'i ymateb o fewn amserlen realistig	Pennaeth Cynorthwyol y Gwasanaeth wedi ymchwilio gan gynnig ymddiheuriad llawn i'r cwsmer am y diffyg ymateb. Hefyd wedi egluro'r sefyllfa yn llawn a chlir iddo o ran Treth Cyngor.	Pawb i geisio sicrhau ymateb ar eu cyfle cyntaf i ohebiaeth gan gwsmeriaid. Os nad oes modd ymateb yn llawn yn fuan am beth bynnag reswm, yna anfon nodyn cydnabod pellach i'r un sydd yn dod yn syth o'r system yn egluro fod y mater yn derbyn sylw.	2 gwyn o dan y categori yma
4	Cyllid	Incwm a Refeniw	01/04/2021 – 31/08/2021	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer yn cwyno am iddi dderbyn gwys oherwydd camgymeriad ar ran y Gwasanaeth	Fod angen atgoffa staff i fod yn ofalus a chymryd cam yn ôl weithiau pan yn gweithredu a rhoi eu hunain yn esgidiau'r cwsmer.	Pennaeth Cynorthwyol y Gwasanaeth a'r Rheolwr perthnasol o fewn y Gwasanaeth wedi ymchwilio i'r mater ac wedi sylweddoli fod camgymeriad wedi bod efo'r cyfrif. Wedi egluro hyn wrth y cwsmer ac wedi ymddiheuro yn ddiffuant am y camgymeriad a'r loes a achoswyd iddi.	Nodyn atgoffa i staff i gyd am oblygiadau camgymeriadau o'r fath. Gofyn iddynt i gyd fod yn ofalus iawn wrth wneud unrhyw newidiadau rhag cael cwyn o'r fath eto.	3 cwyn o dan y categori yma
5	Economi a Chymuned	Morwrol	01/04/2021 - 31/08/2021	Materion laith a Chydraddoldeb	Derbyniwyd cwyn gan gwsmer oedd yn defnyddio sgwter "mobility" i fynd o gwmpas. Ei gwyn oedd nad oedd yn gallu cael mynediad i draethau. Y rhai lle roedd yn cael mynediad nid oedd ganddo hawl mynd a chi yno.		Rheolwr wedi ymateb i'r cwsmer yn egluro beth oedd y Polisi Mynediad i Draethau. Gan egluro fod modd mynd ar bob traeth heblaw 2 ar hyn o bryd. Nodi hefyd fod y Polisi ar fin cael ei adolygu felly efallai byddai'r sefyllfa yn newid.	Asesiad Cydraddoldeb yn cael ei wneud fel arfer wrth newid Polisiâu.	1 cwyn o dan y categori yma
6	Economi a Chymuned	Morwrol	01/04/2021 – 31/08/2021	Ymddygiad Swyddog	Cwsmer wedi cwyno am ymddygiad swyddog		Mater diweddar felly heb dderbyn ymateb hyd yma.		1 cwyn o dan y categori yma
7	Addysg	Anabledau Dysgu	01/04/2021 – 31/08/2021	Ymddygiad Swyddog	Cwyn gan gwsmer fod swyddog wedi galw yn ei chartref yn ddi-rybudd heb apwyntiad. Nodi nad oedd wedi derbyn unrhyw ohebiaeth am y mater.	Trefnu i ebostio cwsmeriaid os yn addas o hyn allan i arbed problem o'r fath eto o ran diffyg llythyr yn eu cyrraedd.	Swyddog o'r Gwasanaeth wedi cysylltu nol efo'r cwsmer yn ymddiheuro am unrhyw boen mae'r mater wedi ei achosi iddi hi a'r teulu. Egluro fod llythyr wedi cael ei anfon allan ac ymddiheuro os na chafodd y llythyr am ryw reswm.	Wedi trefnu i gysylltu a'r cwsmer ar ebost o hyn allan rhag ofn trafferthion pellach efo'r post yn ei chyrraedd. Hefyd swyddog yn cynnig cyfarfodydd dros Teams i'w trefnu ar adeg cyfleus i'r ddwy ochr.	1 gwyn o dan y categori yma

8	Addysg	Ysgolion	01/04/2021-31/08/2021	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno nad oedd yn teimlo fod Pennaeth a Llywodraethwyr Ysgol yn gwneud digon i'w chynorthwyo efo problem roedd yn ei gael o ran plant yn ei phoeni yn ystod amser ysgol a thu allan i oriau ysgol. Felly wedi cysylltu drwy'r drefn Gwynion i uchafu ei chwyn gan fod trefn yr Ysgol wedi methu.	Angen i swyddogion y Gwasanaeth dderbyn a deall fod trefn Gwynion Gorfforaethol mewn lle a bod angen iddynt gydymffurfio a'r drefn honno pan fo cwyn yn eu cyrraedd lle mae methiant drwy'r drefn Ysgol	Swyddog o'r Gwasanaeth wedi mynd nol at y cwsmer yn egluro fod Polisi newydd mewn lle yn yr Ysgol ac awgrymu iddi ddilyn y drefn unwaith eto ac ail gyflwyno ei chwyn. Pennaeth newydd yn yr Ysgol yn ceisio symud y mater yn ei flaen. Hefyd Pennaeth y Gwasanaeth wedi cymryd diddordeb yn y mater ac yn cysylltu a'r cwsmer i ymddiheuro am y camddealltwriaeth blaenorol parthed ei chwyn.	Angen sicrhau fod y Swyddogion yn deall y drefn Gorfforaethol ac y sylweddoli fod y drefn yna am reswm i cynorthwyo y ddwy ochr i ddod i ddatrysiaid ac i weld cyfleoedd i Wella Gwasanaeth.	1 cwyn o dan y categori yma
9	Addysg	Ysgolion	01/04/2021 – 31/08/2021	Anhapus efo penderfyniad	Rhiant yn anhapus efo'r ffaith nad yw ei mhab yn cael "interim alternative education" am ei fod yn methu mynychu'r ysgol. Teimlo eu bod yn cael eu gadael i lawr gan y Gwasanaeth.	Angen sylweddoli beth yw anghenion pob plentyn, efallai nad ydi beth sydd yn siwtio'r mwyafrif yn siwtio pawb.	Y Gwasanaeth wedi egluro wrth y cwsmer eu bod am drefnu i'r holl swyddogion sydd yn berthnasol i'r achos gyfarfod yn dilyn cyfnod gwyliau i weld beth fyddai'r gefnogaeth orau y gellid ei gynnig i'r teulu	Sicrhau fod y Gwasanaeth yn sylweddoli y pwysigrwydd o'r gefnogaeth i deuluoedd. Ceisio trefnu cyfathrebu gwell efo'r teuluoedd os nad ydynt yn sicr o'u gofynion.	2 cwyn o dan y categori yma
10	Amgylchedd	Cynllunio	01/04/2021 – 31/08/2021	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am ddiffyg ymateb gan y Gwasanaeth Gorfodaeth	Angen sicrhau fod ffeiliau yn cael eu hagor i bob achos yn amserol	Pennaeth Cynorthwyol wedi trefnu ymchwiliad ac wedi ymddiheuro yn ddiffuant i'r cwsmer am y diffyg ymateb blaenorol. Egluro fod camgymeriad wedi bod yn fewnol ond fod y mater bellach wedi ei gywiro. Egluro hefyd fod pwysau gwaith aruthrol ar y Gwasanaeth yn anffodus.	Wedi trefnu i ddarparwr arbenigol allanol i ddilyn y mater i fyny er mwyn cael rhoi sylw cywir a buan i'r mater a chynnig datrysiaid i'r cwsmer.	2 gwyn o dan y categori yma
11	Amgylchedd	Llwybrau	01/04/2021 – 31/08/2021	Camgymeriad/gweithrediad anghywir ar ran y Cyngor	Cwyn gan gwsmer na chawsant wybod am ddatblygiad llwybr yn mynd dros eu tir. Doedd swyddogion y Cyngor ddim wedi ymgynghori efo nhw ar y mater	Sylweddoli pwysigrwydd ymgysylltu efo pawb lle mae achos o'r fath yn effeithio arnynt	Rheolwr y Gwasanaeth wedi cysylltu a'r cwsmer gan ymddiheuro yn ddiffuant am y diffyg ymgysylltu yn yr achos yma. Nodi y byddai'n sicrhau y byddai'r swyddog perthnasol yn cysylltu efo'r cwsmer ar ei gyfle cyntaf rôl dychwelyd o'i wyliau	Ceisio sicrhau nad oedd sefyllfa o'r fath yn codi eto drwy atgoffa'r staff perthnasol o bwysigrwydd ymgysylltu.	2 gwyn o dan y categori yma
12	Amgylchedd	Trafnidiaeth	01/04/2021 – 31/08/2021	Anhapus efo Penderfyniad	Cwmni Tacsï wedi cyflwyno mater o dan drefniant caffael i'r drefn gwynion.	Cyfeiriwyd y mater i'r broses briodol a darparwyd ateb i'r cwmni.	Pennaeth wedi cysylltu yn ôl efo'r cwsmer yn egluro'r sefyllfa a gofynion y broses dendro.	Caffael a Trafnidiaeth wedi bod yn ail edrych ar y broses dendro er mwyn gwneud dogfennaeth yn fwy eglur o hyn allan.	1 cwyn o dan y categori yma
13	Amgylchedd	Trafnidiaeth	01/04/2021 – 31/08/2021	Materion laith a Chydraddoldeb	Cwsmer yn cwyno am fod y tacsï oedd yn mynd a'i blentyn i ac o'r ysgol wedi cael ei newid ar fyr rybudd. Oherwydd y math o anghenion arbennig sydd gan y plentyn 'roedd newidiadau fel hyn yn creu problemau mawr iddynt fel teulu.	Sylweddoli pwysigrwydd cysylltu efo'r cwsmeriaid ymhob achos, gan y gall rhywbeth fyddai'n ymddangos yn fach i un person greu problem fawr i berson arall	Y Gwasanaeth wedi cysylltu a'r cwsmer ac wedi ymddiheuro am y problemau a achoswyd oherwydd y broses dendro gymerodd le. Nodi fod diffygion wedi bod yn y drefn a'u bod ar y cyd efo'r Uned Caffael yn ail edrych ar y broses efo'r bwriad o'i gwella.	Ail edrych ar y trefniadau tendro i sicrhau nad oes problemau o'r fath yn codi eto. Trafod ymestyn cyfnod tendro i dair blynedd o hyn allan.	1 cwyn o dan y categori yma
14	Oedolion, Iechyd a Llesiant	Oedolion	01/04/2021 – 31/08/2021	Ymddygiad Swyddog	Darparwyr Gofal yn cwyno am ymddygiad swyddog a'r diffyg cyfathrebu ymhellach efo nhw ar y materion roedd wedi eu codi.	Angen sicrhau cyfathrebu gwell efo Darparwyr Gwasanaeth.	Swyddog Gofal Cwsmer wedi ymchwilio i'r mater ac wedi cysylltu efo'r cwsmer gan ymddiheuro am unrhyw ddiffygion yn y system. A nodi eu bod wedi dysgu gwersi o'r gwyn.	Cofnodi y byddai ffonio Darparwr i drafod pethau yn well yn aml nac anfon ebost. Ymarfer da fyddai cadarnhau y sgwrs/pwyntiau perthnasol ar ebost wedyn.	1 cwyn o dan y categori yma

15	Priffyrdd a Bwrdeistrefol	PAB	01/04/2021 – 31/08/2021	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwyn gan gwsmer am ddiffyg ymateb gan y Gwasanaeth Priffyrdd. Roedd yn aros am ateb am waith oedd wedi cael ei wneud ger ei gartref.	Sicrhau fod swyddogion yn ceisio cysylltu nol efo cwsmeriaid ar eu cyfle cyntaf yn dilyn ymchwilio i'w ymholiad/pryder/cwyn	Mater wedi ei basio i'r Gwasanaeth yn y lle cyntaf drwy Galw Gwynedd. Oherwydd y diffyg ymateb gan y Gwasanaeth ddaru'r mater droi'n gwyn. Rheolwr ardal wedi cysylltu nol efo'r cwsmer i gael datrysiaid i'r sefyllfa.	Atgoffa pawb o'r pwysigrwydd o ymateb i gwsmeriaid yn brydlon.	7 cwyn yn y categori yma
16	Priffyrdd a Bwrdeistrefol	PAB	01/04/2021 – 31/08/2021	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Gwasanaeth	Cwsmer yn cwyno ei bod dal heb dderbyn cyfarpar gwastraff ac ailgylchu er ei bod wedi gwneud cais ers peth amser	Sicrhau fod cyfarpar sydd ar gael yn cael eu dosbarthu ar y cyfle cyntaf. Sylweddoli y pwysigrwydd o adael i'r cwsmer wybod beth sydd yn digwydd bob amser	Rheolwr wedi trefnu ymchwiliad ac ymateb i'r cwsmer ac wedi ymddiheuro am nad oedd wedi derbyn y cyfarpar ynghynt. Eglurodd wrth y cwsmer fod diffyg ar ambell gyfarpar ar y pryd oherwydd y gofyn amdanynt ond nododd nad oedd hyn yn esgus na chafodd beth oedd ar gael cyn gynted ag y bo modd.	Ceisio sicrhau fod cyfarpar ar gael yn gyson, fel na ddylai cwsmeriaid orfod aros yn hir amdanynt. Sicrhau ymhellach os oes un math o gyfarpar ar archeb a ddim ar gael ar y pryd dylid dosbarthu'r gweddill ac egluro wrth y cwsmer pryd i ddisgwyl y cyfarpar sydd ar archeb.	1 cwyn yn y categori yma
17	Priffyrdd a Bwrdeistrefol	PAB	01/04/2021 – 31/08/2021	Ymddygiad swyddog	Cwsmer wedi cwyno am ymddygiad dreifar oedd wedi bod yn canu corn ayyb yn y lori arni pan oedd allan yn rhedeg	Sicrhau fod staff yn cael eu hatgoffa o bolisiau perthnasol o ran Ymddygiad ayyb	Ateb hen fynd allan eto	Ateb heb fynd allan eto	3 cwyn yn y categori yma
18	Priffyrdd a Bwrdeistrefol	PAB	01/04/2021 – 31/08/2021	Anhapus efo Penderfyniad	Cwyn wedi ei derbyn gan gwsmer oedd yn nodi ei bod hi a'i chymdogion wedi bod yn cwyno am finiau yn cael eu gadael allan ar y palmentydd o un wythnos i'r llall gan breswylwyr. Roedd hyn yn denu gwylanod ayyb i'r stryd. Mater wedi bod yn rhygnu ymlaen ers dros 2 flynedd.	Ceisio addysgu preswylwyr i gymryd cyfrifoldeb i ailgylchu mwy a chadw eu cyfarpar yn dilyn casgliadau. Cofio diweddarau cwsmeriaid o ddatblygiadau	Gwasanaeth Gwastraff a Gofal Stryd wedi cydweithio ar ddatrysiaid i'r sefyllfa. Wedi llythyru'r preswylwyr gan roi rhybudd oni fyddai'r biniau yn cael eu cadw ganddynt yna byddai'r Cyngor yn mynd a nhw o'r stryd ar ddyddiad penodol. Hyn wedi ei ddilyn i fyny.	Os oes problem gyffelyb yn digwydd mewn lleoliad arall, edrych yn ôl i weld beth weithiodd yn dda a chymryd yr un camau pe byddai angen. Cofio cadw mewn cysylltiad efo'r cwsmeriaid.	1 cwyn yn y categori yma
19	Priffyrdd a Bwrdeistrefol	PAB	01/04/2021 – 31/08/2021	Materion laith a Chydraddoldeb	Cafwyd cwyn gan gwsmer am nad oedd adnoddau addas ar gael mewn toiledau dynion i newid babi. Roedd hyn yn torri rheolau Cydraddoldeb.	Ceisio sicrhau fod y Gwasanaeth yn cydymffurfio a rheolau cydraddoldeb o hyn allan drwy ddarparu adnoddau lle mae'n bosib. Sylweddoli y pwysigrwydd o fynd yn ôl at gwsmeriaid i roi diweddariad iddynt am y sefyllfa	Gwasanaeth wedi cynnig ymddiheuriad i'r cwsmer am y diffyg adnoddau ac egluro fod Strategaeth ar y gweill i gynnwys adnoddau mewn mwy o doiledau yn y dyfodol. Eglurwyd hefyd yn anffodus nad oedd pob adeilad yn addas i osod cyfarpar o'r fath oherwydd y math o adeilad, oedran yr adeilad ayyb. Eglurwyd fod rhai toiledau erbyn hyn o dan ofal Cyngorau Cymuned.	Sicrhau fod swyddogion yn sylweddoli y pwysigrwydd o ddilyn materion i fyny a diweddarau cwsmer yn rheolaidd ar unrhyw ddatblygiadau.	1 cwyn yn y categori yma
20	Cefnogaeth Gorfforaethol	Cyswllt Cwsmer	01/04/2021 - 31/08/2021	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am sut y bu iddi gael ei thrin ar y ffon gan aelod o staff y Gwasanaeth. Cafodd ei phasio o un swyddog i'r llall.	Fod angen atgoffa yr holl staff o'u hymddygiad ar y ffon efo cwsmeriaid. Hefyd eu hatgoffa beth i wneud mewn amgylchiadau o'r fath rhag ofn i sefyllfa debyg godi eto.	Rheolwr wedi cysylltu efo'r cwsmer ar y ffon yn y lle cyntaf ac wedi ymddiheuro am y sefyllfa. Wedi egluro i'r cwsmer mai system hunan wasanaeth sydd mewn lle i wneud y math o daliad roedd yn son amdano ar y diwrnod. Dim ond mewn argyfwng mae'n Gwasanaeth yn derbyn taliadau fel hyn. Nid oedd y Gwasanaeth wedi cael rhybudd fod problemau efo'r system gan Wasanaeth arall ac felly nid oedd y neges wedi ei rannu efo'r staff i	Arweinydd Tim i gysylltu efo'r Gwasanaeth perthnasol i geisio cael cyfathrebu gwell rhag i'r un peth ddigwydd eto rhywdro. Pe byddai'r Gwasanaeth wedi cael gwybod am y problemau yna mi fyddent wedi bod yn fwy barod am y sefyllfa. Sicrhau fod staff i gyd yn cael eu hyfforddi ar beth i'w wneud efo'r system mewn sefyllfa o'r fath.	1 cwyn yn y categori yma

							nodi efallai y gellid cael ymholiadau ar y mater.		
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--