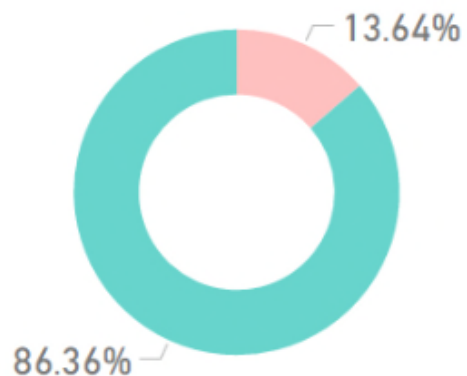


C1 Canran o gwsmeriaid a ymatebodd i arolwg ddywedodd eu bod yn fodlon â'r lefel gwasanaeth.

● Anfodlon / Dissatisfied ● Bodlon / Satisfied



Nifer o Gwsmeriaid Bodlon

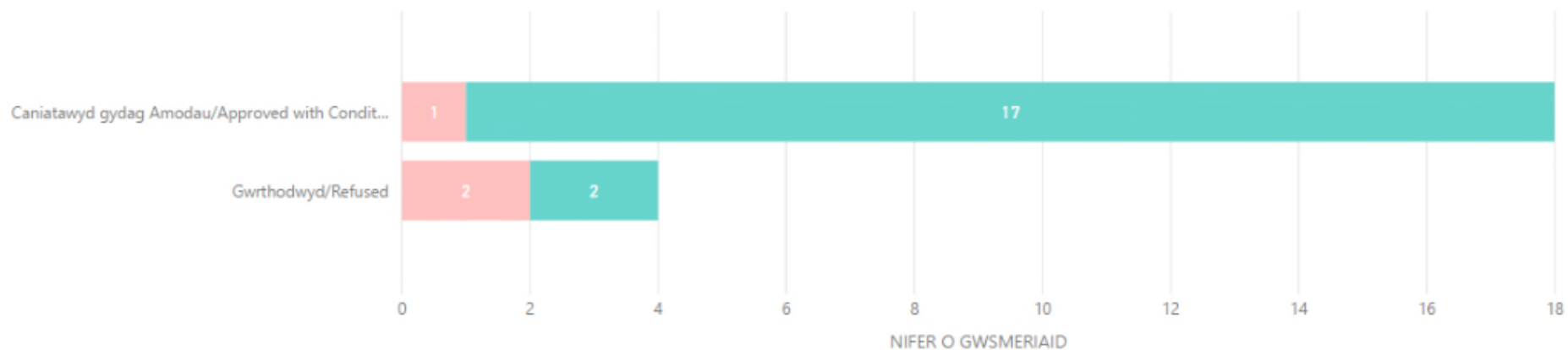
19

Cyfanswm Nifer o Gwsmeriaid a Dargedwyd

22

Data Fesul Penderfyniad y Cais

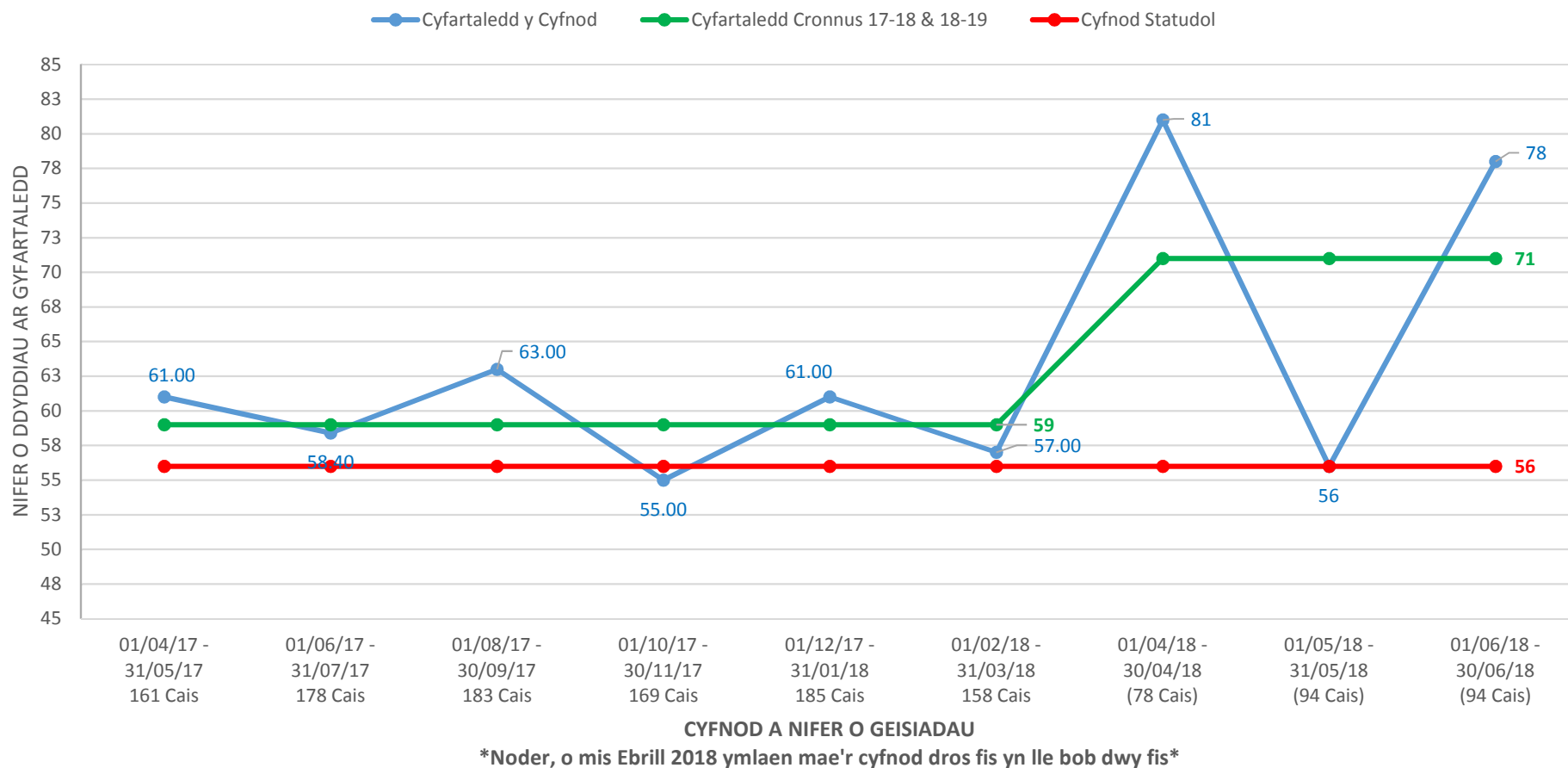
● Anfodlon / Dissatisfied ● Bodlon / Satisfied



Sylwadau

Yr holiadur yn seiliedig ar sampl o gwsmeriaid sydd wedi derbyn penderfyniad ar gais cynllunio yn ystod y cyfnod. Mae'r canlyniadau yn dangos mai'r rhesymau dros anfodlonrwydd canran fychan o'r cwsmeriaid yw anfodlonrwydd gyda'r penderfyniad, dim trafodaeth cyn gwrthod cais a threfniadau cysylltu. Mae'r sylwadau o fodlonrwydd yn cynnwys sylwadau cadarnhaol iawn am y gwasanaeth a roddir gan swyddogion (er gwaethaf cais wedi ei wrthod mewn rhai achosion). Er hynny rhaid nodi fod nifer o'r cwsmeriaid bodlon wedi ychwanegu sylwadau yn ymwneud a'r broses o gael gfael ar swyddog cynllunio / threfniadau cysylltu a diffyg gwybodaeth am drefniadau a gwerth defnyddio y drefnu cael cyngor cyn cyflwyno cais.

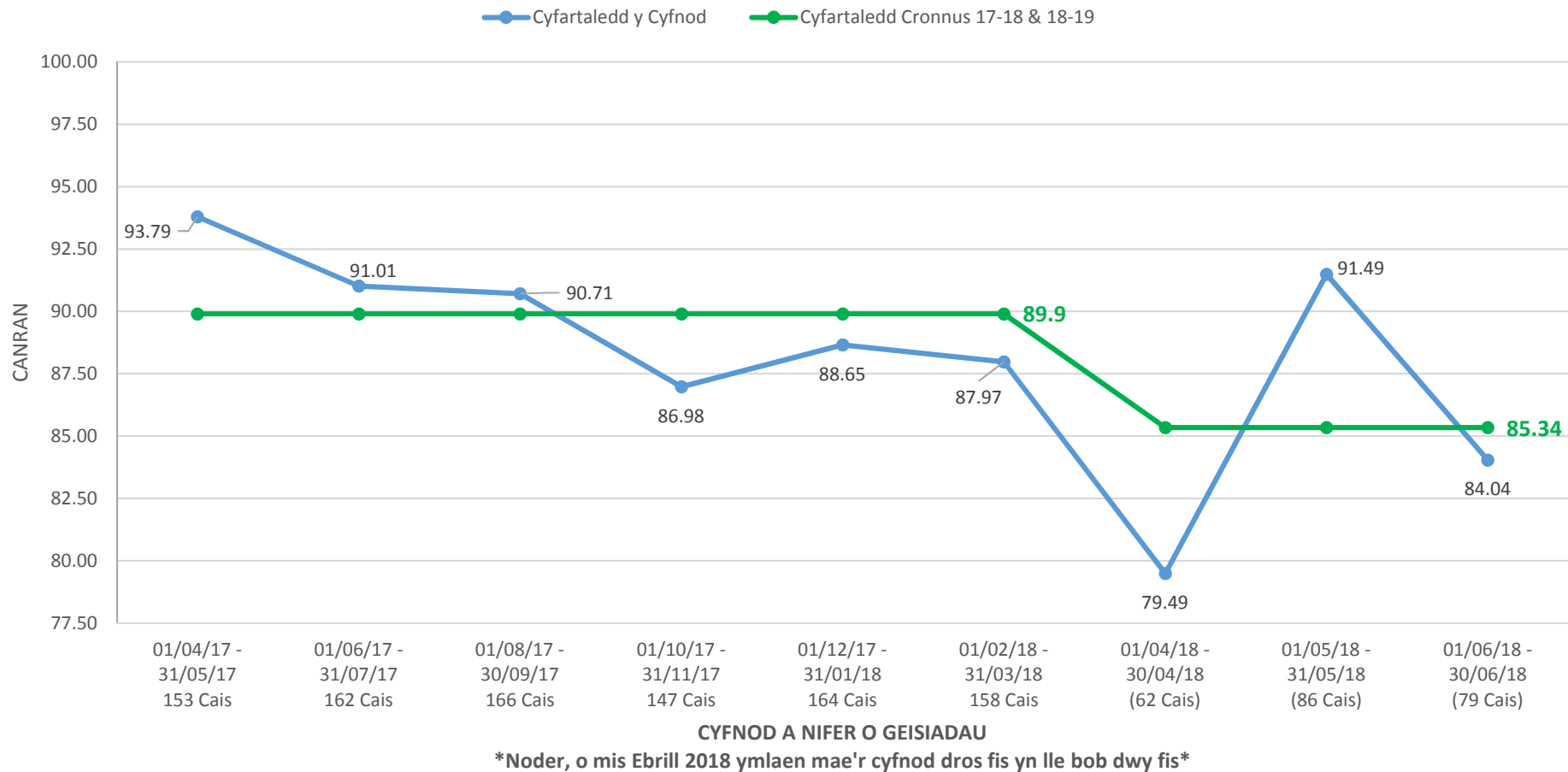
C2 Pa mor sydyn mae'r holl geisiadau Cynllunio ar gyfartaledd wedi cymryd i'w penderfynu



Sylwadau

Mae'r nifer o ddyddiau mae ceisiadau ar gyfartaledd wedi cymryd i'w penderfynu ers Ebrill 2017 wedi bod yn eithaf cyson o gwmpas y 60 diwrnod. Mae'r perfformiad dros y 3 mis olaf wedi cael ei ddylanwadu gan ychydig geisiadau sydd wedi bod yn y system ers cyfnod hir - oherwydd yr angen i gyflwyno i Bwyllgor a gohiriadau gan y Pwyllgor. Yn ogystal mae'r swyddogion yn ddiweddar wedi bod yn ymdrechu i gael gwared ar hen geisiadau fel mae amser a llwyth gwaith yn caniatáu ac fe adlewyrchir hyn yma (e.e. penderfynwyd dau gais sydd wedi bod yn y system ers 2014). Mae'r Cynllun Dirprwyo Cynllunio bellach wedi ei ddiwygio ac mae gobaith y bydd hyn yn gweld lleihad yn llwyth gwaith y Pwyllgor dros y misoedd nesaf ac yn cyflymu penderfyniadau.

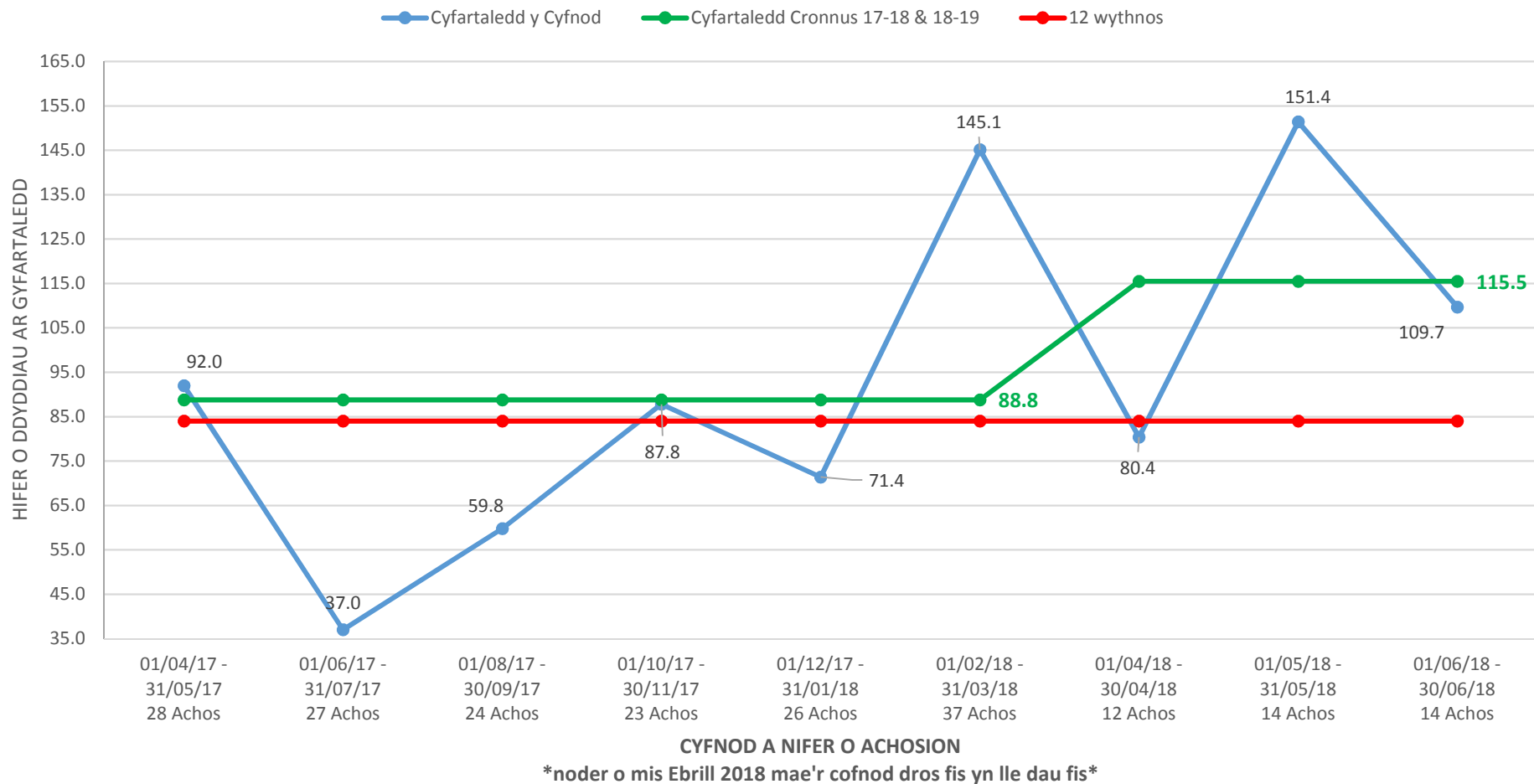
C3 Canran y ceisiadau cynllunio wedi eu pennu a gafodd eu cymeradwyo



Sylwadau

Mae'r canran o geisiadau sydd yn cael eu caniatáu yn eithaf weddol gyson ac er fod wedi disgyn yn y misoedd diwethaf mae yn parhau i fod yn dystiolaeth bendant o gysondeb a gwasanaeth cynllunio cadarnhaol. Noder y gostyngiad sydd yn dilyn y cyfnod o fabwysiadu'r Cynllun Datblygu Lleol ar y Cyd diwedd Gorffennaf 2017 sydd wedi golygu fod rhai agweddau polisi wedi newid yn sylweddol a'i bod yn debygol nad oedd rhai ymgeiswyr / asiantwyr yn ymwybodol o'r oblygiadau e.e. datblygiad oedd yn cwrdd ag anghenion y Cynllun Datblygu Unedol yn flaenorol ond yn groes i bolisiau'r Cynllun Datblygu Lleol ar y Cyd. Er y cyfnod yma o newid, rhagwelir y bydd yn sefydlogi/codi yn y dyfodol. Bydd annog defnydd o'r gwasanaeth cyn-cyflwyno cais hefyd o gymorth i sicrhau nifer uchel o geisiadau yn cael eu cymeradwyo.

C4 Pa mor sydyn mae'r holl achosion gorfodaeth ar gyfartaledd wedi cymryd i'w datrys



Sylwadau

Y canran yn amrywio yn seiliedig ar nifer yr achosion o fewn y cyfnodau penodol. Mae nifer o achosion cynhennus yn golygu mai rhain sydd wedi cael y prif ffocws gan swyddogion ac fod materion eraill wedi bod yn fwy araf yn cael eu datrys. Yn ogystal mae trefn newydd o gofrestru cwynion yn cael ei dreialu ers mis Mehefin er mwyn galluogi swyddogion i flaenoriaethu yr achosion sydd angen sylw yn well.

Y mesurydd polisi ers Awst 2017:

C5 - Mabwysiadu Canllawiau Cynllunio Atodol i'r Cynllun Datblygu Lleol ar y Cyd yn cynnwys mabwysiadu 4 CCA erbyn Chwarter 3 o 2017-18 (Dyma nodwyd yn y fframwaith fonitro i'r Cynllun Datblygu Lleol ar y Cyd)

Sylwadau - Cynllun Datblygu Lleol ar y Cyd (Gwynedd ac Ynys Môn)

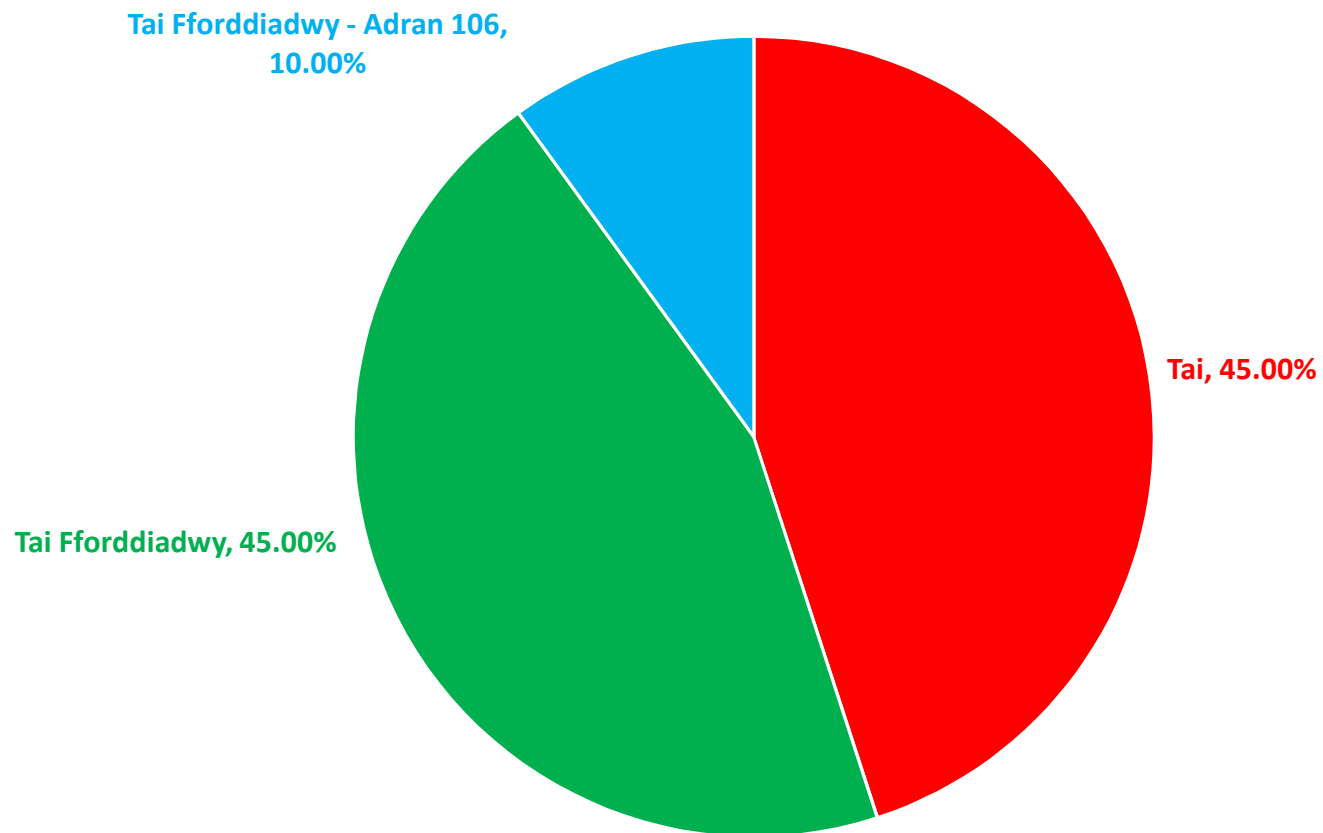
Cafodd y Cynllun i fabwysiadu gan y ddau Gyngor diwedd Gorffennaf 2017 ac felly dyma'r Cynllun Datblygu statudol ar gyfer Gwynedd (ddim yn cynnwys ardal Awdurdod Parc Cenedlaethol Eryri), fydd y sail ar gyfer gwneud penderfyniadau ar geisiadau cynllunio.

Sylwadau – Canllawiau Cynllunio Atodol

Mae'r CCA yn rhoi cig ar asgwrn polisiau'r Cynllun Datblygu Lleol ac yn rhoi arweiniad ar weithrediad cyson y polisiau i swyddogion ac i ddarpar ymgeiswyr am ganiatâd cynllunio.

Nodwyd mewn adroddiadau monitro perfformiad blaenorol cafodd yr amserlen a nodir uchod ei gytuno pan oedd y Gwasanaeth yn disgwyl mabwysiadu'r Cynllun yn gynharach yn ystod 2017. Fe lithrodd yr amserlen yn wreiddiol oherwydd ni chafodd y Cynllun ei fabwysiadu tan ddechrau Chwarter 2 (2017-18) ac felly nid oedd yn ymarferol i roi adnoddau o'r neilltu i ddechrau'r gwaith. Ar ôl mabwysiadu'r Cynllun, gwelwyd cynnydd yn y galw am arweiniad polisi cynllunio gan yr Uned oddi wrth swyddogion cynllunio yn gysylltiedig â chymhwyso rhai o'r polisiau newydd a bu swyddogion yn yr Uned Polisi Cynllunio ar y Cyd adref yn sâl am gyfnodau gymharol hir. Gyda'i gilydd nid oedd adnoddau digonol nac amser rhesymol i allu gwneud cynnydd arwyddocaol i baratoi'r gyfres gyntaf o CCA ac mae'n debyg mai'r risg sydd yn gysylltiedig a hyn yw y bydd cyfnod hirach lle nad oes arweiniad manwl ar rai o bolisiau cynllunio'r CDLI. Cafodd trefniant cydweithio rhwng yr Uned Polisi Cynllunio ar y Cyd a'r 2 Wasanaeth Cynllunio ei gytuno ym mis Mai 2018 er mwyn sicrhau bod yr Uned yn gallu rhoi ffocws ar roi arweiniad ar geisiadau sy'n codi materion polisi o sylwedd a rhoi ffocws i waith paratoi'r CCA. Cafodd 3 CCA ar ffurf drafft ymgynghorol yn cael eu cyflwyno i'r Pwyllgor Polisi Cynllunio ar y Cyd ar 26 Ebrill 2018 i dderbyn cefnogaeth i gynnal ymgynghoriad cyhoeddus amdanynt yn ystod mis Mai – Gorffennaf 2018. Cafodd 2 CCA eu cymeradwyo ar gyfer ymgynghoriad cyhoeddus (sydd ar y gweill tan 5 Gorffennaf 2018). Penderfynwyd i wneud gwaith ychwanegol ar y 3ydd CCA. Anelir i gyflwyno 5 CCA drafft i gyfarfod y Panel Cynllun Datblygu Lleol yn ystod Chwarter 2 cyn cynnal ymgynghoriad cyhoeddus arnynt hwythau yn ystod Chwarter 3. Mae'n debyg mai'r risg sydd yn gysylltiedig a'r lliithriad yw bod y Cyngor yn parhau am gyfnod hirach heb arweiniad mwy manwl a roddir yn CCA, ar weithrediad polisiau perthnasol y Cynllun.

C6 - Canran o Dai Fforddiadwy Ganiatawyd



Sylwadau

Mae'r ddarpariaeth o dai fforddiadwy yn golygu fod yr ACLI yn darparu lefel uwch o dai fforddiadwy na'r targed uchaf o fewn y CDLI sydd yn 30% (heblaw am eithriadau). Mae hyn yn adlewyrchu'r patrwm blaenorol a chadarnhaol ar gyfer nifer o dai fforddiadwy sy'n cael eu caniatáu.

C6 - Nifer Cronnus o Dai wedi eu cymeradwyo

Tai Tai Fforddiadwy Tai Fforddiadwy - Adran 106

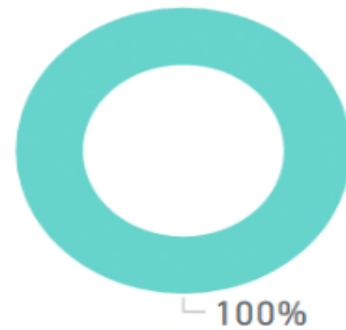


Sylwadau

Gweler sylwadau siart blaenorol C6

G1 Canran o gwsmeriaid a ymatebodd i arolwg ddywedodd eu bod yn fodlon â'r lefel gwasanaeth.

● Bodlon



Nifer o Gwsmeriaid Bodlon

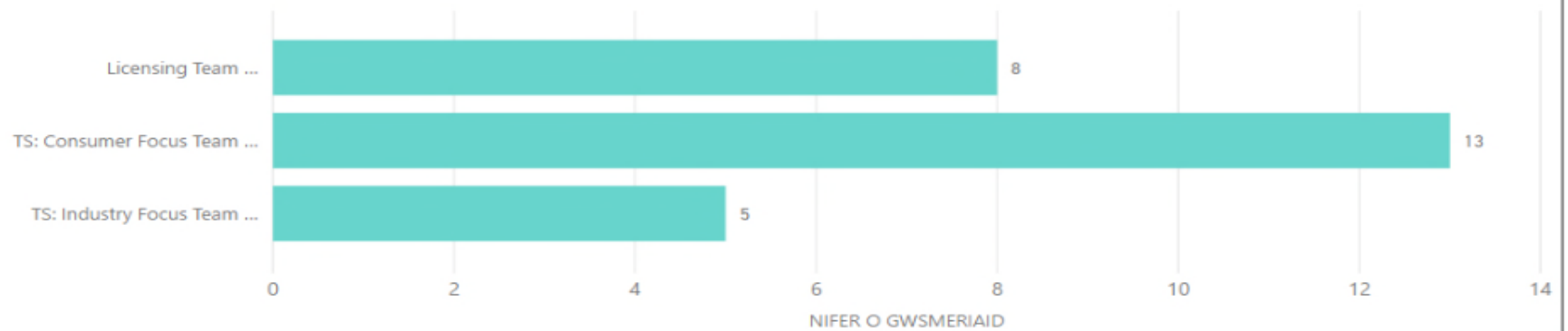
26

Cyfanswm Nifer o Gwsmeriaid a Dargedwyd

26

Data fesul Uned

● Bodlon



Sylwadau

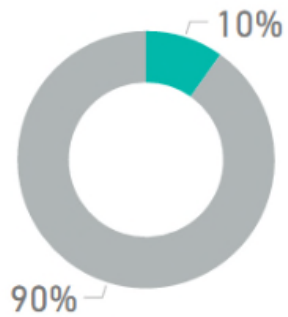
Yn sgil gweithrediad y Rheoliadau Gwarchod Data Cyffredinol (GDPR) mae Gwasanaeth gwarchod y Cyhoedd wedi mabwysiadu trefn newydd ar gyfer ymdrin ag arolygon cwsmeriaid .

Ar y pwynt cyswllt cyntaf roedd cwsmeriaid yn cael eu holi os ydynt yn fodlon cael eu cynnwys mewn arolwg cwsmer ai peidio.

Yn y cyfnod dan sylw cafwyd peth anhawster gyda gweithrediad y drefn oedd yn yn cynnwys cyfran o gwsmeriaid oedd yn gwrthod cael eu holi. Yn sgil hyn dim ond canlyniadau ar gyfer 3 uned oddi fewn y gwasanaeth sydd ar gael.

G2 % y busnesau uchel eu risg sydd wedi cael arolygiad yn unol a'r rhaglen

● Arolygwyd ● I'w Wneud



Nifer o sefydliadau bwyd wedi cael arolygiad

5

Nifer o sefydliadau lle mae'r arolygiad yn Hwyr

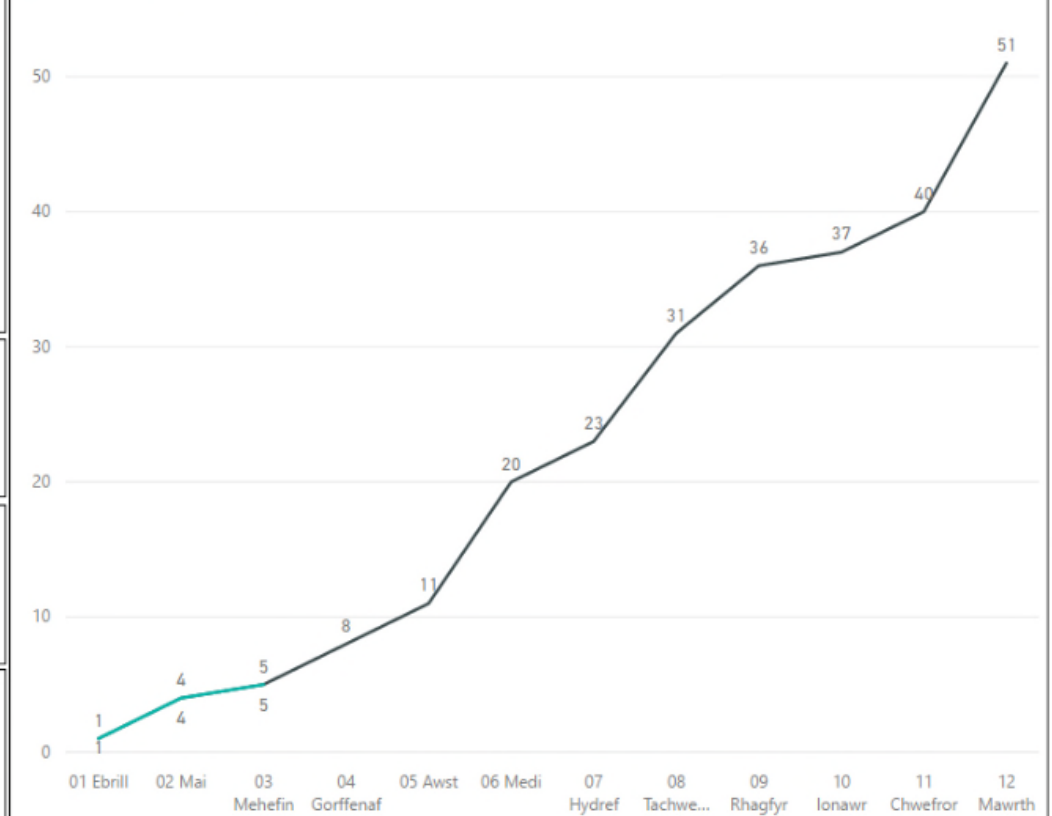
0

Nifer o sefydliadau angen arolygiad

46

Nifer o fusnesau uchel eu risg wedi cael arolygiad yn unol a'r rhaglen

● Arolygwyd ● Y Rhaglen



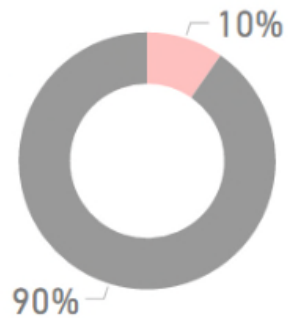
Sylwadau

Mae'r mesurydd yma wedi ei addasu i adrodd ar berfformiad cynnal arolygiadau hylendid bwyd, safonau bwyd ac iechyd anifeiliaid eiddo categori risg A yn unig (y categori risg uchaf).

Fe fu i bob busnes categori risg A derbyn arolygiad amserol yn ystod y cyfnod.

G3 Canran y busnesau Prosesau Llygredd Awyr sydd wedi cael arolygiad yn yst...

● Hwyr ● I'w Wneud



Nifer o fusnesau wedi cael arolygiad

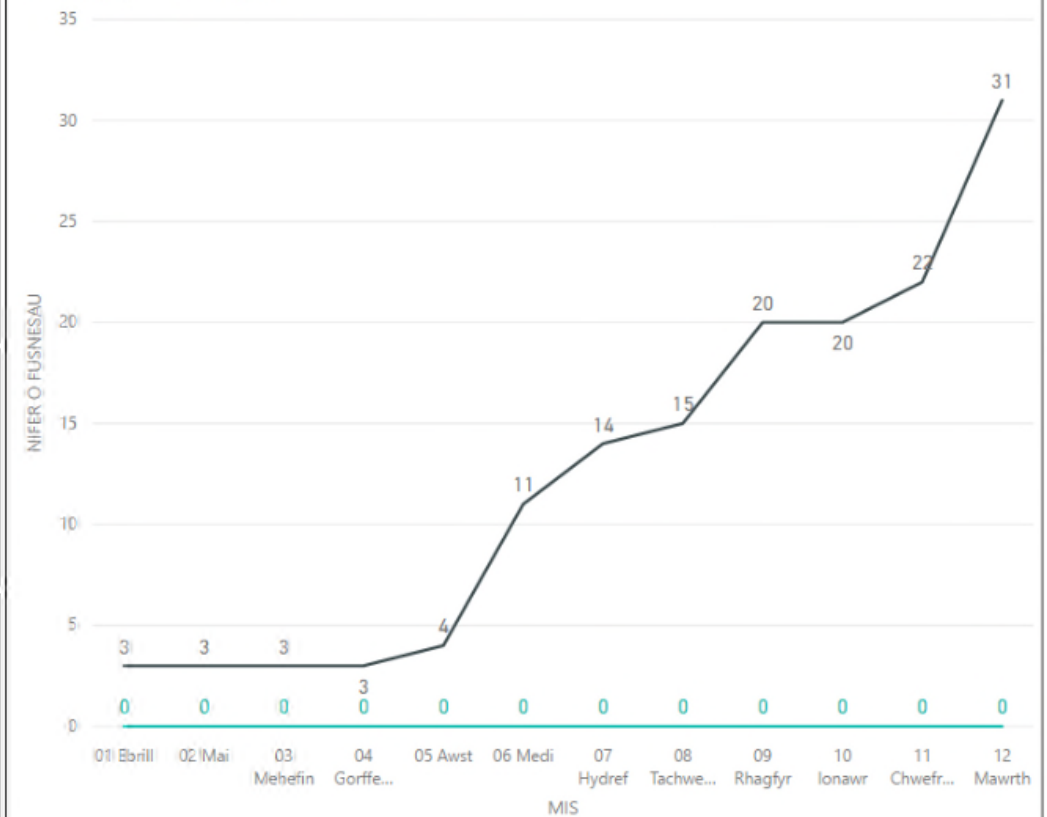
(Blank)

Cyfanswm Nifer o fusnesau angen arolygiad

31

Nifer o fusnesau Prosesau Llygredd Awyr sydd wedi cael arolygiad yn ystod y flwyddyn

● Arolygwyd ● Rhaglen

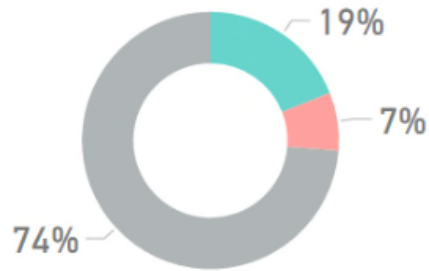


Sylwadau

Mae anhawsterau cofnodi wedi bod, ond mae'r ffigyrau wedi cael eu diweddarau o ran y 3 archwiliad sydd yn ymddangos i fod yn hwyr a sydd erbyn hyn wedi ei cyflawni. Mae'r rhaglen archwilio yn cychwyn ar y 1af o Orffennaf, a 31 o archwiliadau wedi eu rhaglennu dros y 3 chwarter.

G4 Canran y sefydliadau bwyd anifeiliaid sydd wedi cael arolygiad yn unol a'r rh...

● Arolygwyd ● Hwyr ● I'w wneud



Nifer o sefydliadau wedi cael arolygiad

26

Nifer o sefydliadau lle mae'r arolygiad yn hwyr

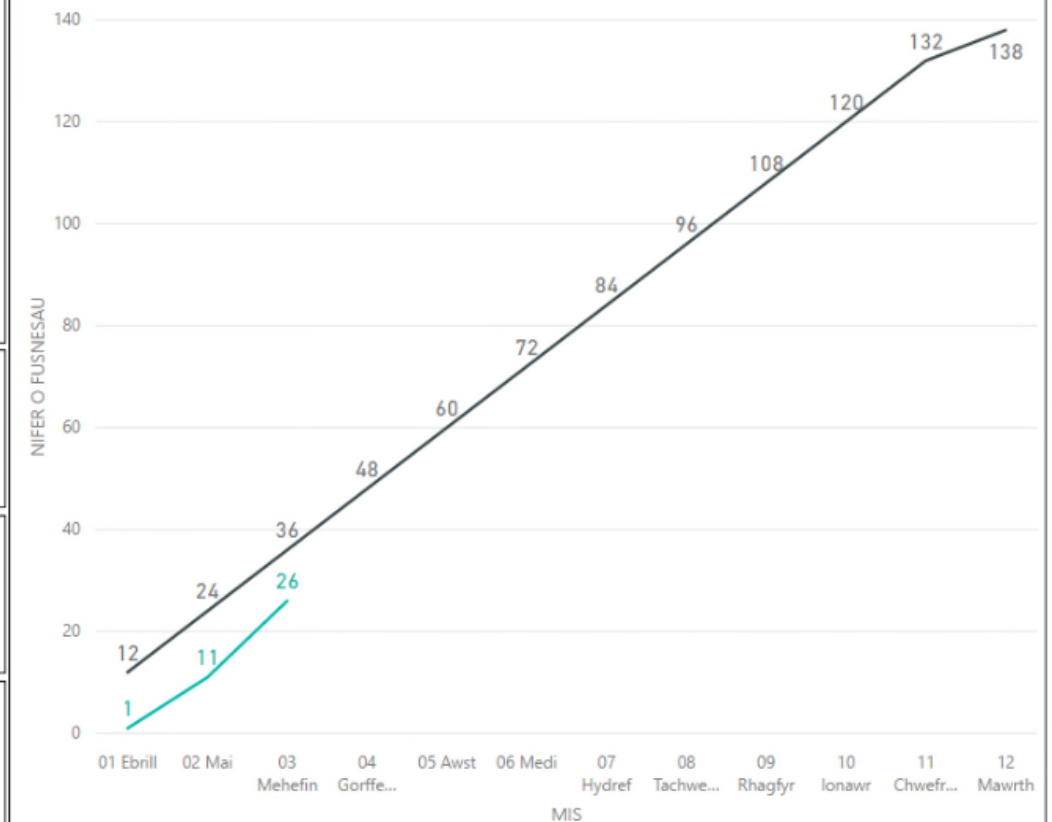
10

Cyfanswm nifer o sefydliadau angen arolygiad

102

Nifer o sefydliadau bwyd anifeiliaid sydd wedi cael arolygiad yn unol a'r rhaglen

● Arolygwyd ● Y Rhaglen



Sylwadau

138 o ymweliadau ar y rhaglen gan yr Asiantaeth Safonau Bwyd flwyddyn yma a'r rhestr derfynol heb ei dderbyn tan ganol y chwarter. Trefn unigryw gan yr ASB o ran gorfodaeth 'feed' - ar gychwyn bob blwyddyn ariannol mae'r ASB yn gofyn i bob rhanbarth adrodd ar y niferoedd o eiddo sy'n 'due' ymweliad 'feed' ar eu bas data (Prif Swyddog o Wrecsam sy'n arwain ar ran rhanbarth Gogledd Cymru). Y Prif Swyddog wedyn yn dyrannu'r ymweliadau sy'n 'due' rhwng y 6 Awdurdod yn seiliedig ar risg a math o eiddo e.e. Gwneuthurwyr A01, Mixer R10, Cynhyrchwyr Bwydydd Anifeiliaid Anwes R6, Ffermydd (livestock) R13 ayb gyda'r awdurdod perthnasol yn cael taliad penodedig am bob archwiliad (yn ddibynnol ar faint o arian oedd gan yr ASB ar gyfer cyflawni gorfodaeth 'feed' yng Nghymru).

Yn ôl yr uchod mae 10 arolygiad yn 'hwyr' ond nid ydynt yn hwyr yn ôl y rhaglen ASB - y 'rhaglen' yn ôl y siart wedi ei rannu yn hafal fesul mis. Oherwydd adnoddau, mae'r nifer o archwiliadau sy'n ddisgwyliedig fel rhan o'r cynllun ASB yn dipyn is na'r ffigwr cyflawn o eiddo sy'n 'due' archwiliad yng Ngwynedd gan fod oddeutu 2000 o ffermydd yng Ngwynedd. Yr archwiliadau yn cael eu blaenoriaethu o ran y risg (Risg Sgôr 1 = bob blwyddyn, Risg Sgôr 2 = bob 2 flynedd ayb) a'r math o eiddo (R10, R6 ayb) yn ogystal ag unrhyw wybodaeth (intel) arall a dderbyniwyd.

Y maes 'feed' yn dymhorol h.y. mwyafrio o archwiliadau dros y gaeaf gan nad oes posib ymweld â rai yn ystod misoedd yr haf. Trefniadau mewn lle i gwblhau'r ymweliadau a ddyrennir gan yr ASB cyn diwedd y flwyddyn.

G5 Canran o Droseddau a gafodd eu datrys drwy ymyrraeth gan Warchod y Cyhoedd

● Pending ● Sig Breach Rectified



Nifer wedi eu datrys

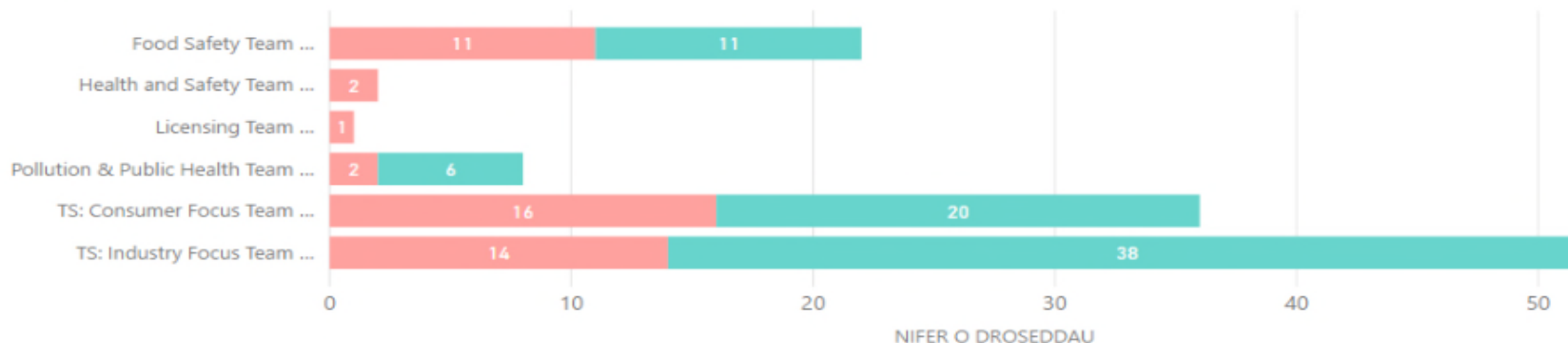
75

Nifer wedi eu darganfod

121

Data Fesul Uned

● Pending ● Sig Breach Rectified



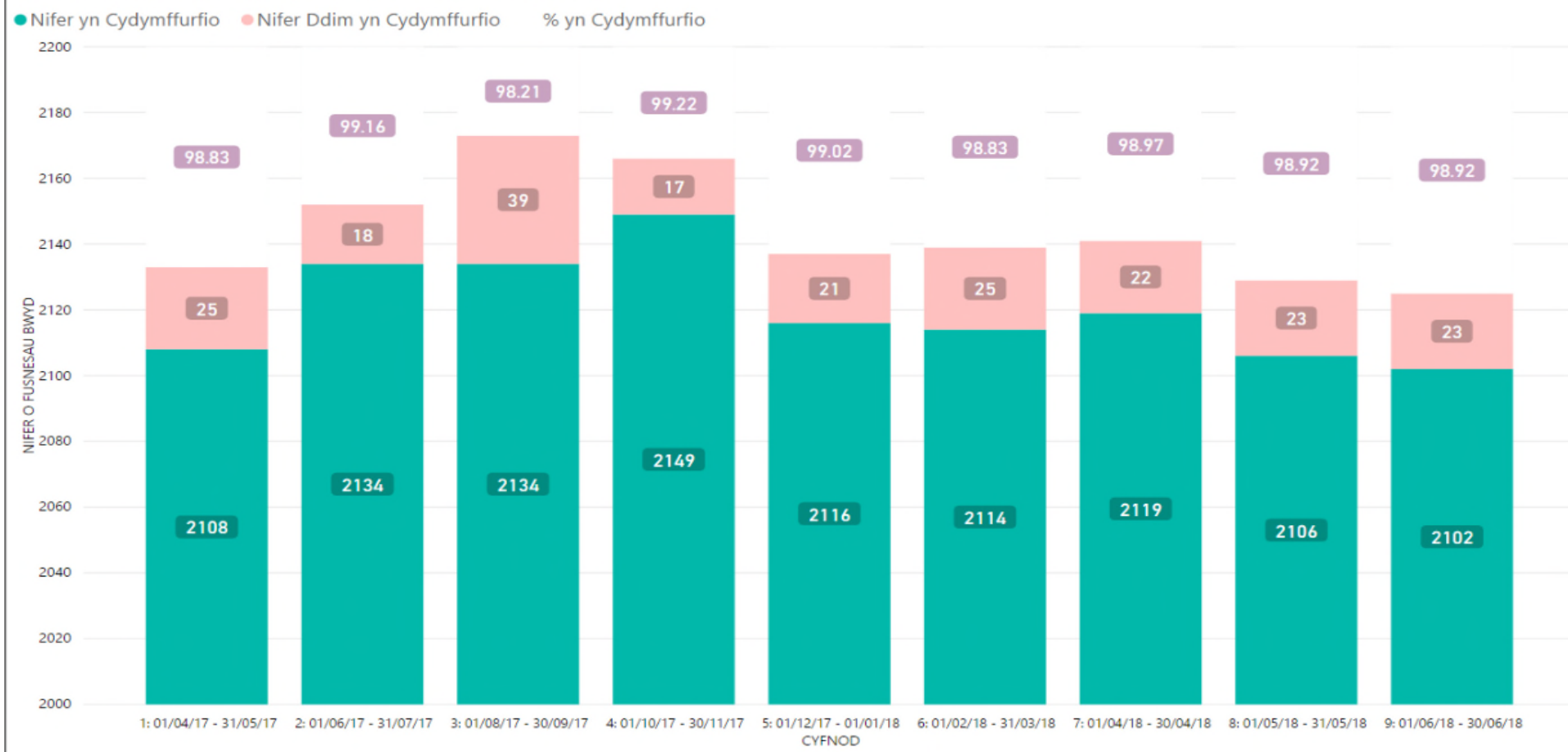
Sylwadau

O ran Safonau Masnach cwpl o ‘droseddau’ yn ymwneud ac un busnes penodol yn agored ar y sistem ers peth amser - disgwyl canlyniad achos Rent Smart Wales sydd ar ddiwydd. 2 drosedd arall angen eu dilyn fyny gan Swyddogion i sicrhau eu bod wedi dilyn y cyngor a roddir. O ran rhai achosion a ddarganfuwyd yn ystod ymweliadau Iechyd Anifeiliaid, swyddogion angen ail ymweld â'r busnes sawl gwaith cyn sicrhau cydymffurfriad ond yn gyffredinol, mae unrhyw achosion sydd dal yn agored yn cynnwys achosion sydd wedi eu derbyn yn ystod y cyfnod, achosion mwy cymhleth sy'n cynnwys hel ac asesu tystiolaeth ac wrth gwrs achosion sydd yn diweddu fyny yn y llys.

O'r 13 torcyfraith sylweddol a nodir sydd dal yn agored gan yr Uned Lles (Food safety Team a Health and Safety Team) mae 5 yn dal i dderbyn sylw swyddogion. Mae 8 wedi eu datrys ond fo'r cofnodion heb eu diweddarau. Bydd y cofnodion hyn yn cael ei diweddarau mor fuan ag sy'n bosib.

O ran trwyddedu – mae diffyg cofnodi cwynion fel materion sydd yn droseddau angen eu datrys ac felly nid yw'r ffigyrau yn adlewyrchu'r sefyllfa yn gywir.

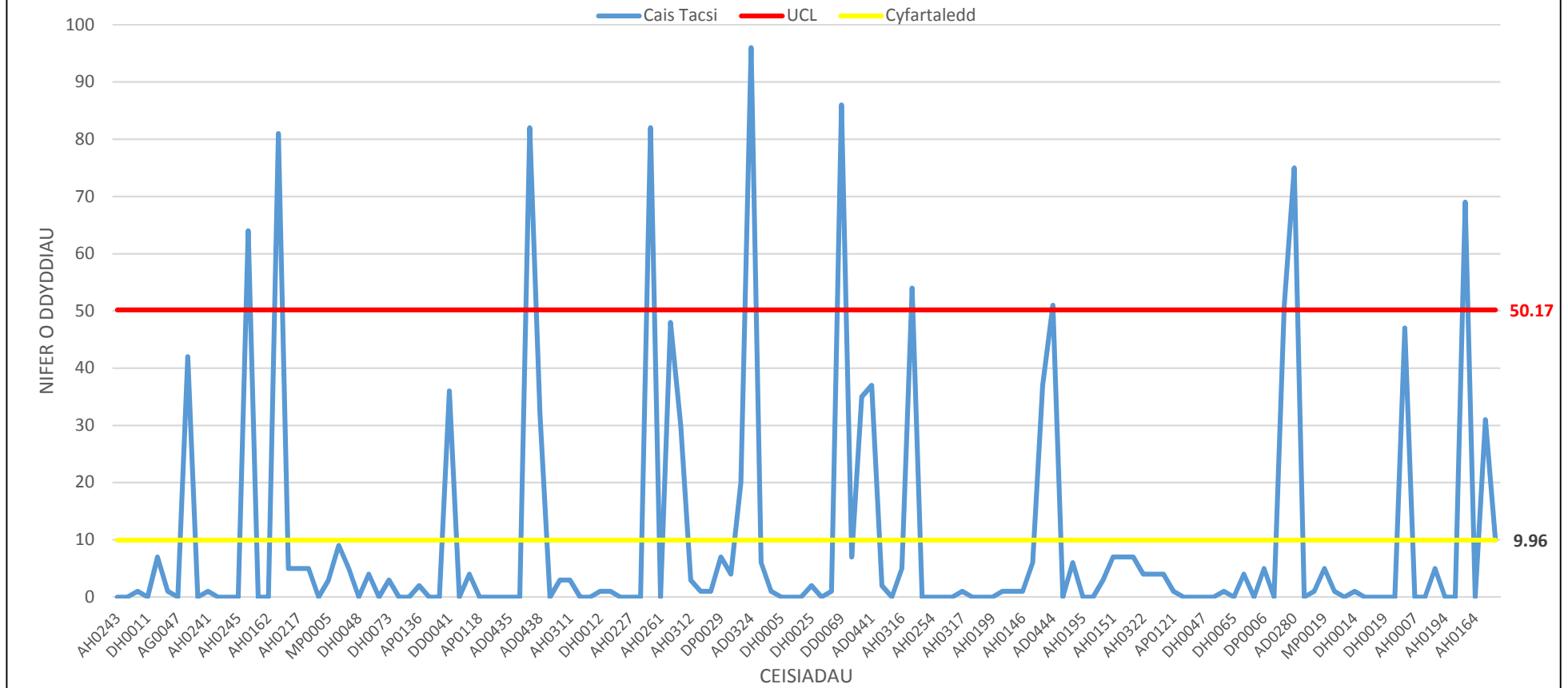
G6 Canran y sefydliadau bwyd sy'n cyrraedd safonau Hylendid Bwyd



Sylwadau

Mae nifer y sefydliadau bwyd sydd yn cyrraedd safon hylendid bwyd boddhaol neu uwch yn parhau i fod yn uchel gyda dim ond 1.1% yn methu, sef 24 busnes.

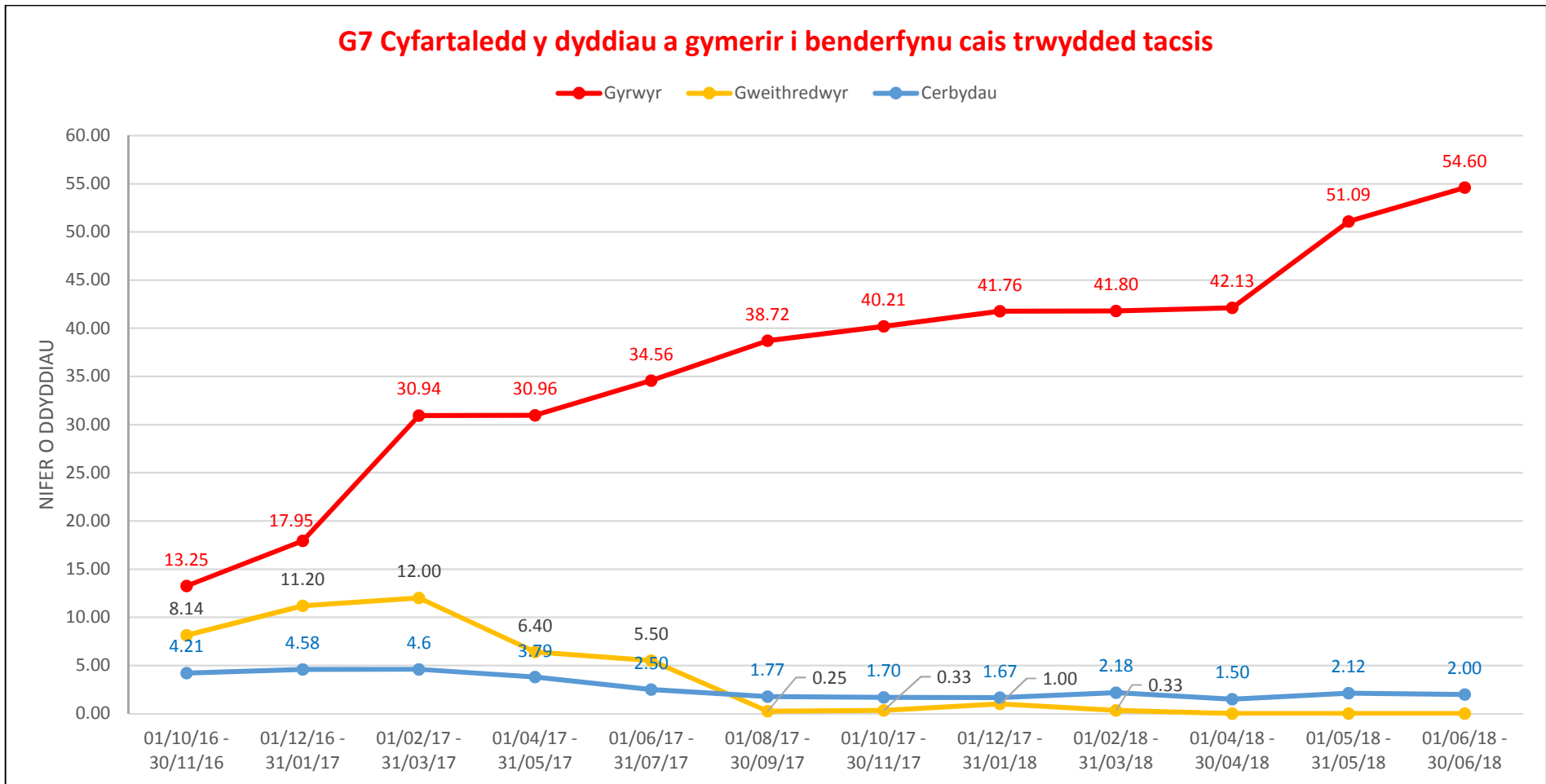
G7 Siart CAP i ddangos y dyddiau a gymerir i benderfynu cais Trwydded Tacsi



Sylwadau

Gweler isod.

G7 Cyfartaledd y dyddiau a gymerir i benderfynu cais trwydded taccis



Sylwadau

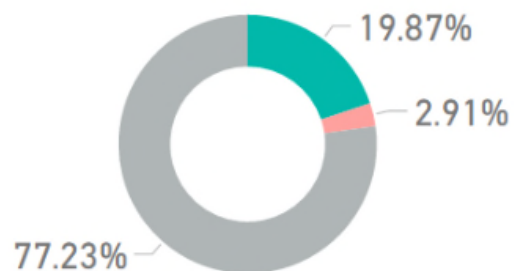
Yn dilyn adolygiad Ffordd Gwynedd fe osodwyd mesuryddion newydd ar gyfer trwyddedu. Mae'r mesuryddion newydd ac yn benodol y mesur uchod yn canolbwyntio ar brofiad y cwsmer o'r cyswllt cyntaf. Felly, mae cyfartaledd y dyddiau a gymerir i benderfynu ceisiadau taccsi yn cael eu cyfri o'r achlysur cyntaf y daw cwsmer atom i wneud cais. Nid yw cais yn gallu cael ei brosesu a'i benderfynu tan mae yn gyflawn. O ran ceisiadau am drwyddedau gyrrwyr, dau ffactor sydd yn effeithio yn sylweddol ar yr amser - sef yr amser mae'r Gwasanaeth DBS cenedlaethol yn ei gymryd i brosesu tystysgrif DBS a'r amser mae'n cymryd i drefnu Is Bwyllgor Trwyddedu i gael gwrandawriad ar y cais (gall hyn yn ei hun ychwanegu 3 wythnos)

Ers yr adroddiad perfformiad diwethaf mae'r amser a gymerir ar gyfartaledd wedi cynyddu i 54.6. Roedd un cais wedi cymryd 96 o ddyddiau - ac mae hyn yn amlwg yn mynd i effeithio ar y cyfartaledd. Roedd oedi sylweddol wedi bod yn y cais penodol hwnnw oherwydd bod y Tystysgrif DBS wedi cymeryd 14 wythnos i ddod yn ol. Mae hyn yn problem cyffredin gyda thystysgrifau DBS, yn enwedig os yw'r ymgeisydd wedi bod yn byw mewn sawl cyfeiriad, neu gyda llawer o droseddau ar y gofrestr. Unwaith mae cais yn gyflawn, dengys ein data nad oes oediad o gwbl yn prosesu a phenderfynu trwyddedau.

Mae ymholiadau wedi eu gwneud ers y cyfarfod diwethaf gyda'r Uned Bwyllgorau parthed rhesymoli trefniadau cynnal Is Bwyllgor – trafodaethau yn parhau, ac mae Polisi Taccsi newydd yn y broses o gael ei ddrafftio gall fod yn gyfle i gwtogi ar y nifer o geisiadau sydd angen eu hadrodd i'r Is Bwyllgor.

G8 % y sefydliadau bwyd sydd wedi cael arolygiad yn unol a'r rhaglen Hylendid Bwyd

● Arolygwyd ● Hwyr ● I'w Wneud



Nifer o sefydliadau bwyd wedi cael arolygiad

212

Nifer o sefydliadau lle mae'r arolygiad yn Hwyr

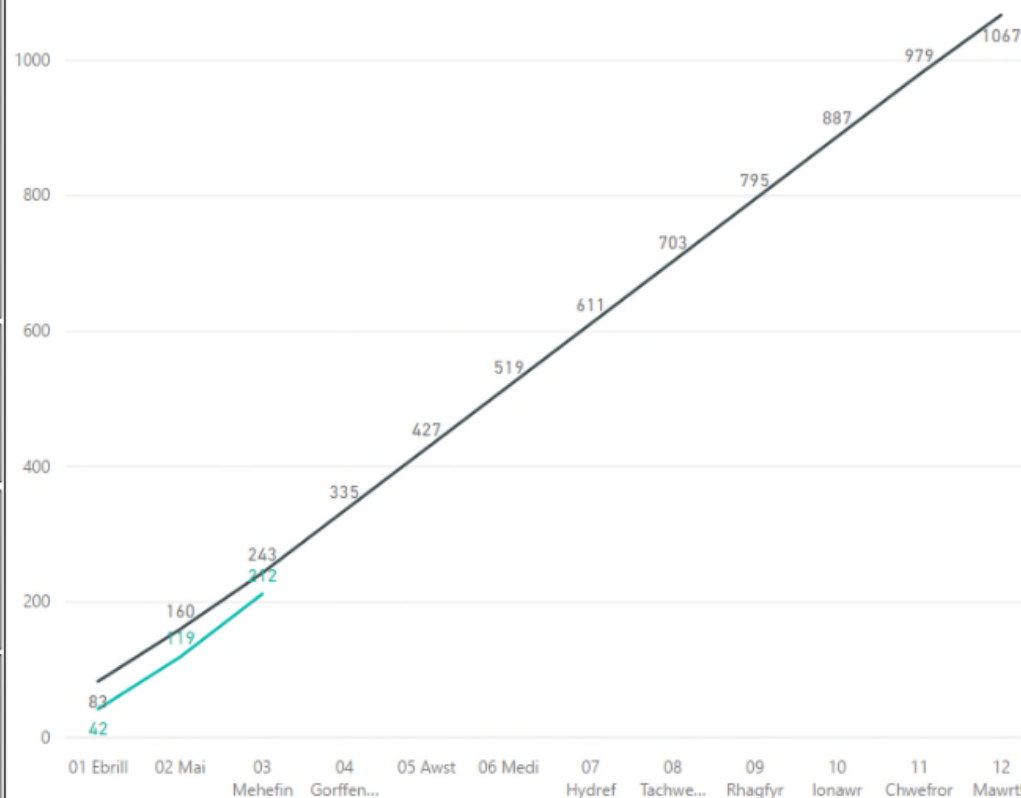
31

Nifer o sefydliadau angen arolygiad

824

Nifer o sefydliadau bwyd sydd wedi cael arolygiad yn ystod y flwyddyn

● Arolygwyd ● Y Rhaglen



Sylwadau

Mae'r graff yn arddangos yr holl arolygiadau hylendid bwyd oedd wedi eu rhaglennu ar gyfer y cyfnod (243) a'r nifer a gafodd eu cwblhau (212).

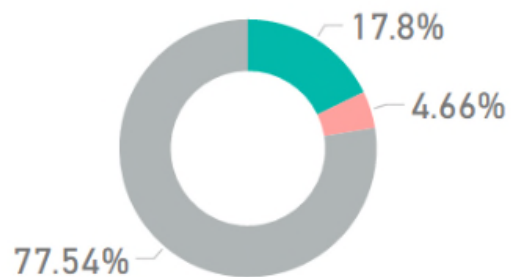
Gweler fod peth tanberfformiad yma. Fe fu ymdrech sylweddol ddechrau'r cyfnod i ddiweddar cofnodion gwaith y flwyddyn flaenorol. Fe gafodd hyn effaith ar yr amser oedd ar gael i gynnal arolygiadau .

Yn ogystal, mae diffyg adnodd staff i gwblhau arolygiadau yn parhau. Mae swyddog gwarchod y cyhoedd (dros dro) wedi ei phenodi ac yn debygol o ddechrau gweithio diwedd mis Gorffennaf. Unigolyn sydd newydd raddio sydd wedi bod yn llwyddiannus, bydd angen cyfnod sylweddol i'w grymuso ymhellach cyn y medr gyflawni arolygon swyddogol.

Mae 45 archwiliad hylendid oedd wedi eu rhaglennu yn ystod 2017-18 dal angen eu cwblhau (15 eiddo categori risg D a 30 categori risg E). Mae'r archwiliadau hyn wedi eu cynnwys yn rhestrau archwiliadau eleni swyddogion.

G9 % y sefydliadau bwyd sydd wedi cael arolygiad yn unol a'r rhaglen Safonau Bwyd

● Arolygwyd ● Hwyr ● I'w Wneud



Nifer o sefydliadau bwyd wedi cael arolygiad

107

Nifer o sefydliadau lle mae'r arolygiad yn Hwyr

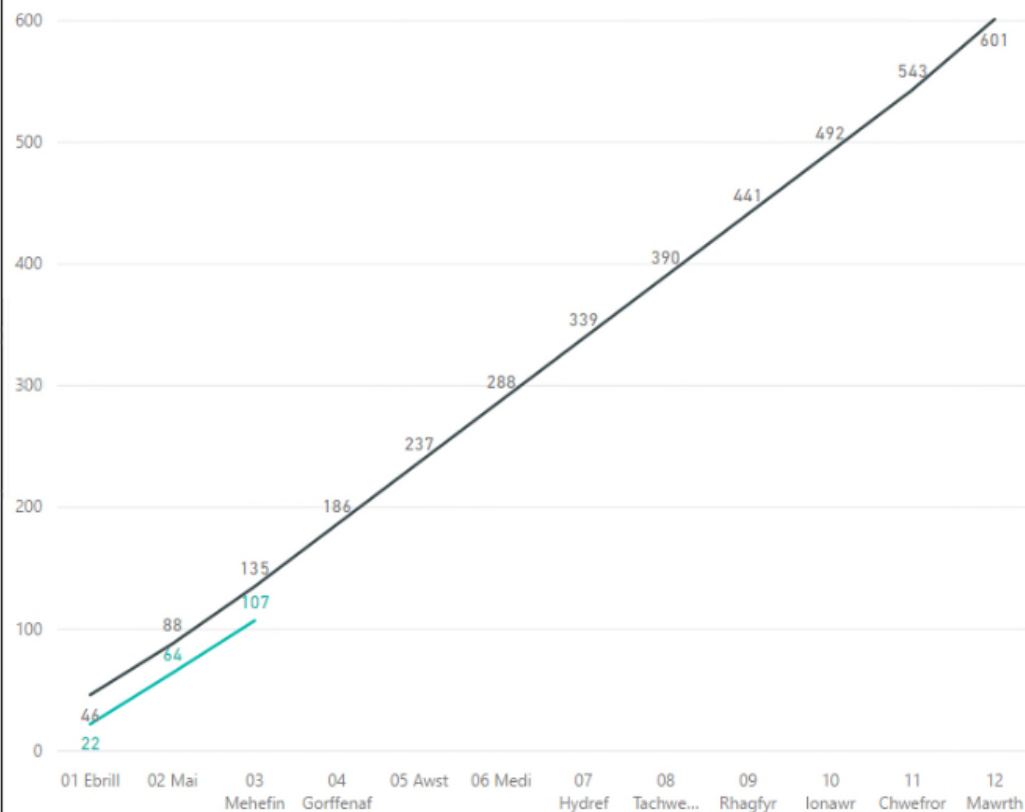
28

Nifer o sefydliadau angen arolygiad

466

Nifer o sefydliadau bwyd sydd wedi cael arolygiad yn ystod y flwyddyn

● Arolygwyd ● Y Rhaglen



Sylwadau

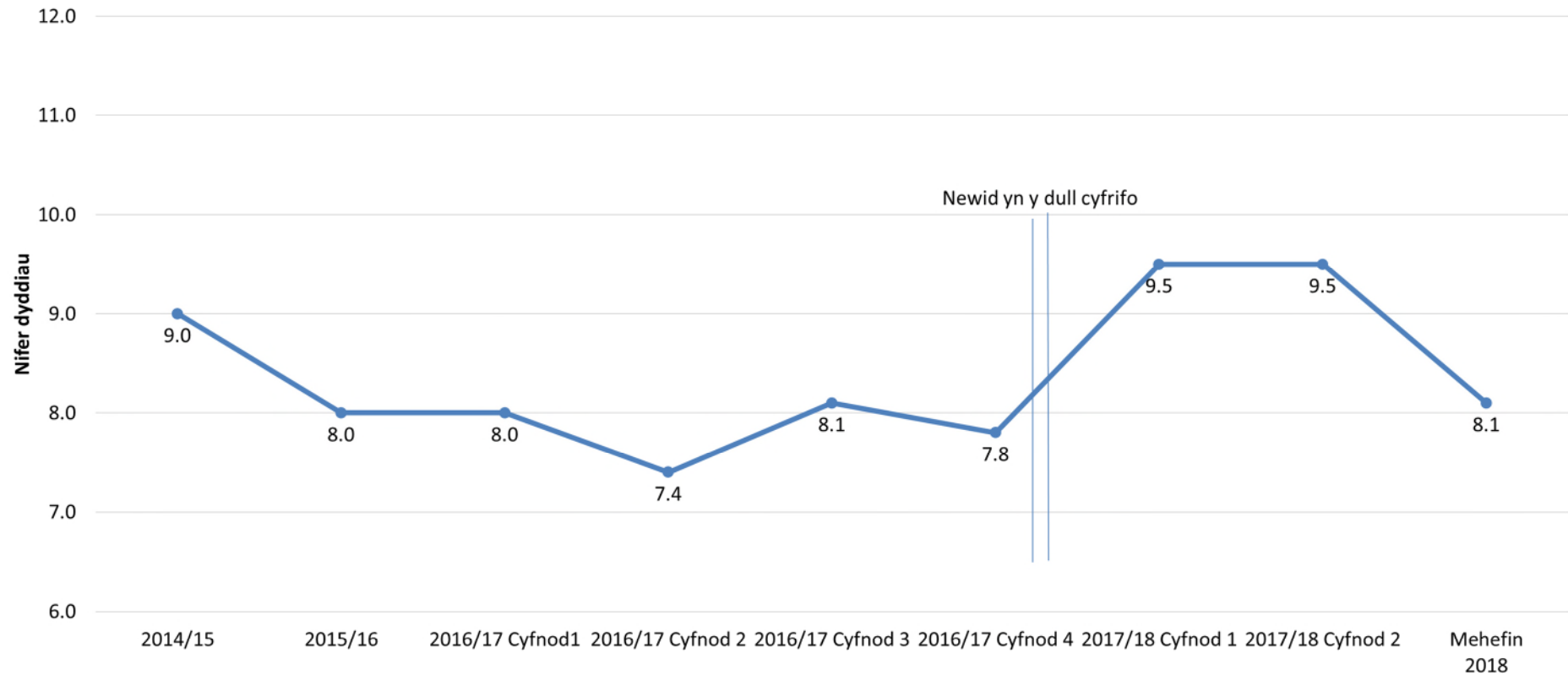
Mae'r graff yn arddangos yr holl arolygiadau safonau bwyd oedd wedi ei rhaglennu ar gyfer y cyfnod (135) ar nifer gafodd eu cwblhau (107).

Eto, mae'r tanberfformiad a nodir yn rhannol oherwydd ymdrech i gofnodi gwaith y flwyddyn flaenorol ar ddechrau'r cyfnod a'r diffyg adnodd sydd ar gael i'r Uned.

Mae 192 o arolygiadau safonau bwyd a ddylid fod wedi eu cynnal erbyn 31/3/18 dal heb eu cwblhau (76 eiddo categori risg B a 116 categori risg C)

Bydd disgwyliad i'r swyddog sydd newydd ei phenodi (dros dro) i gynnal rhai o'r arolygon hyn wedi cyfnod o hyfforddiant pellach.

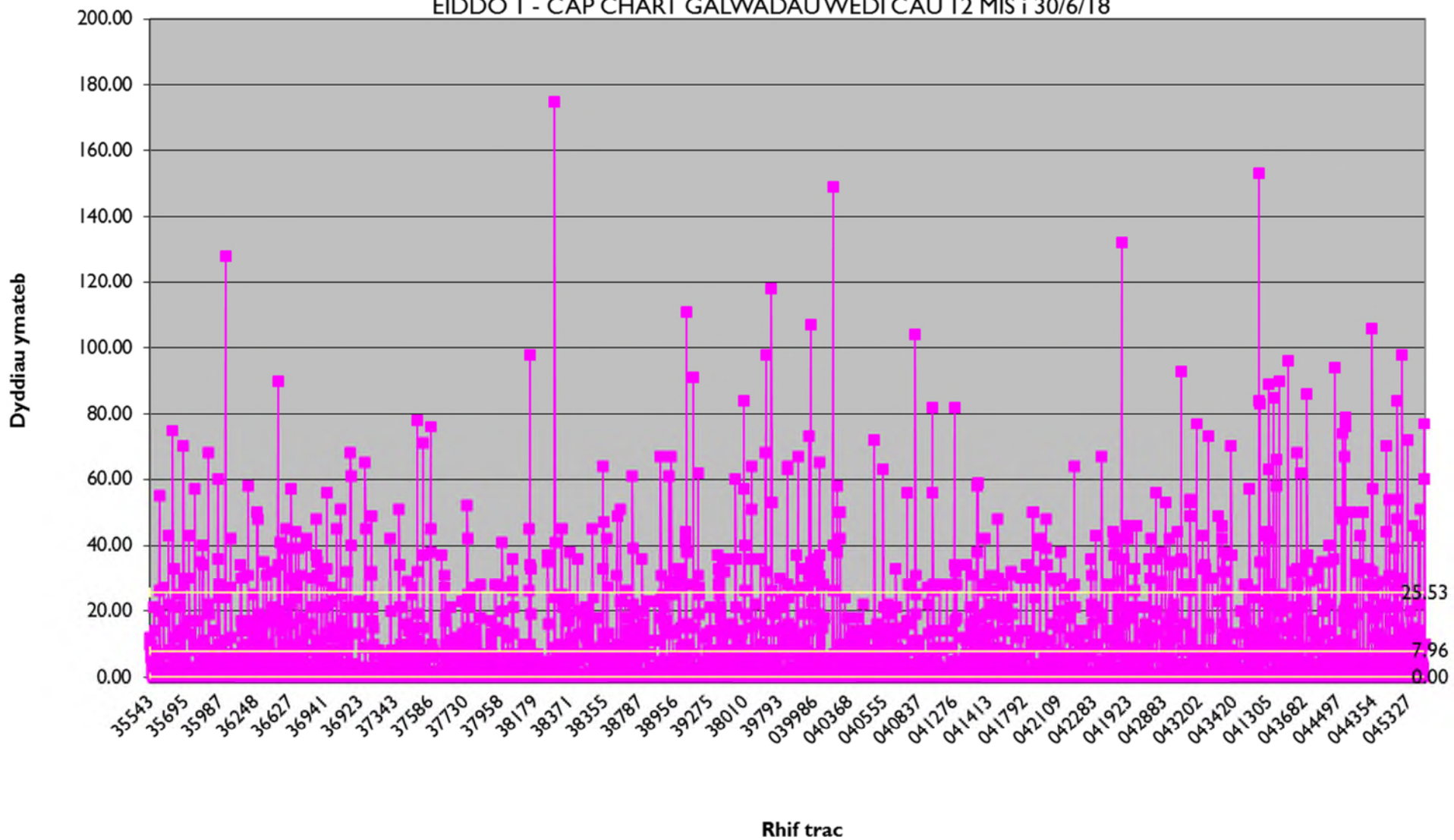
**EIDDO 1 -
Yr amser (mewn dyddiau) a gymer i ymateb i gais am waith cynnal a chadw**

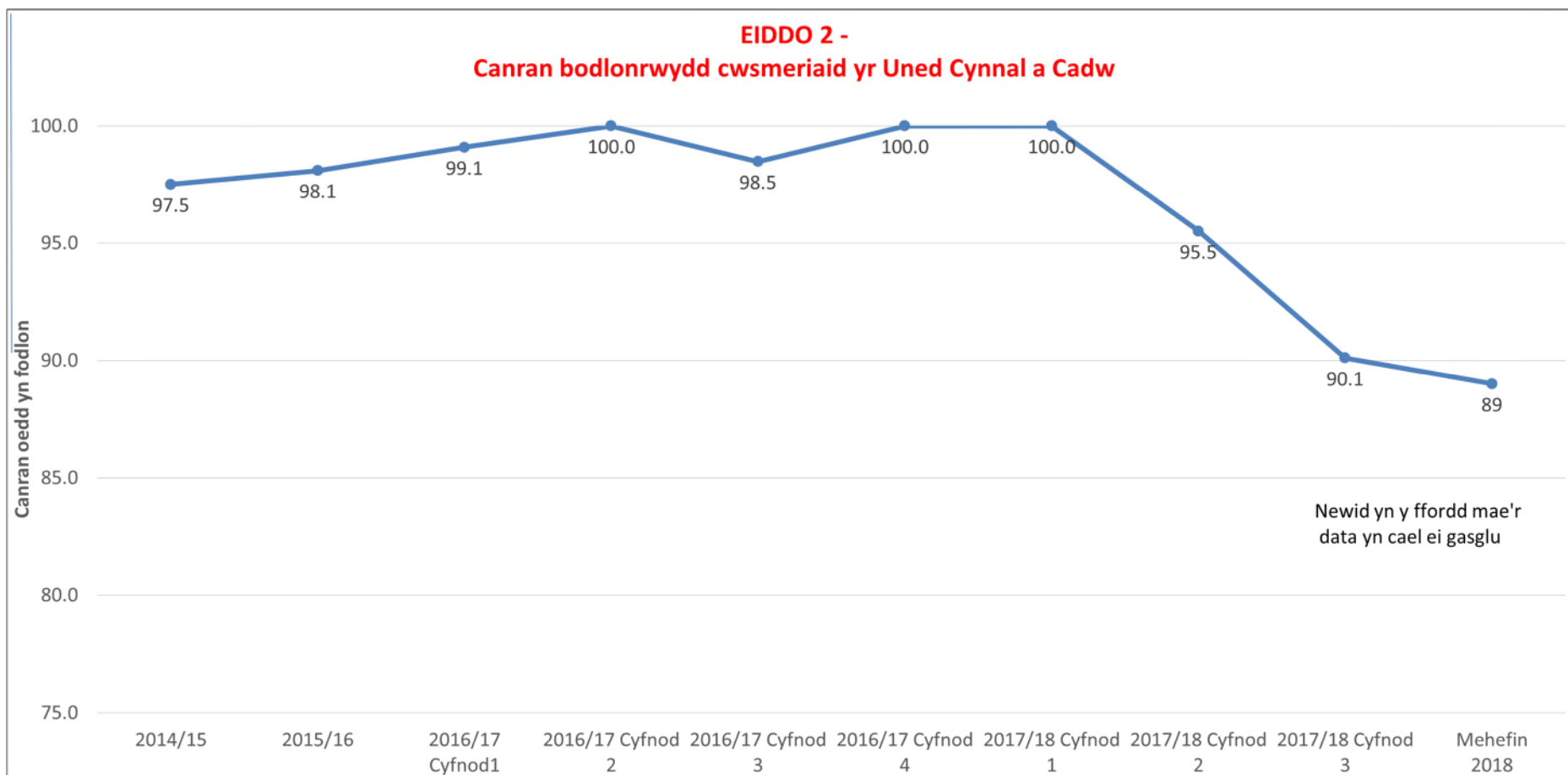


Gwelir data'r galwadau unigol ar y "cap chart". Mae'r perfformiad wedi gwella yn ddiweddar oherwydd:

1. Camgymeriadau cofnodi wedi eu cywiro wrth drosglwyddo data i'n system meddalwedd newydd. Anodd gwneud camgymeriadau cofnodi yn y system newydd.
2. System TG newydd wedi hwyluso
2. Effaith defnyddio ein plymars mewnol
3. Treialu trefniadau talu anfonebau gwahanol - rhyddhau amser staff i ganolbwyntio ar y gwaith rheng faen.

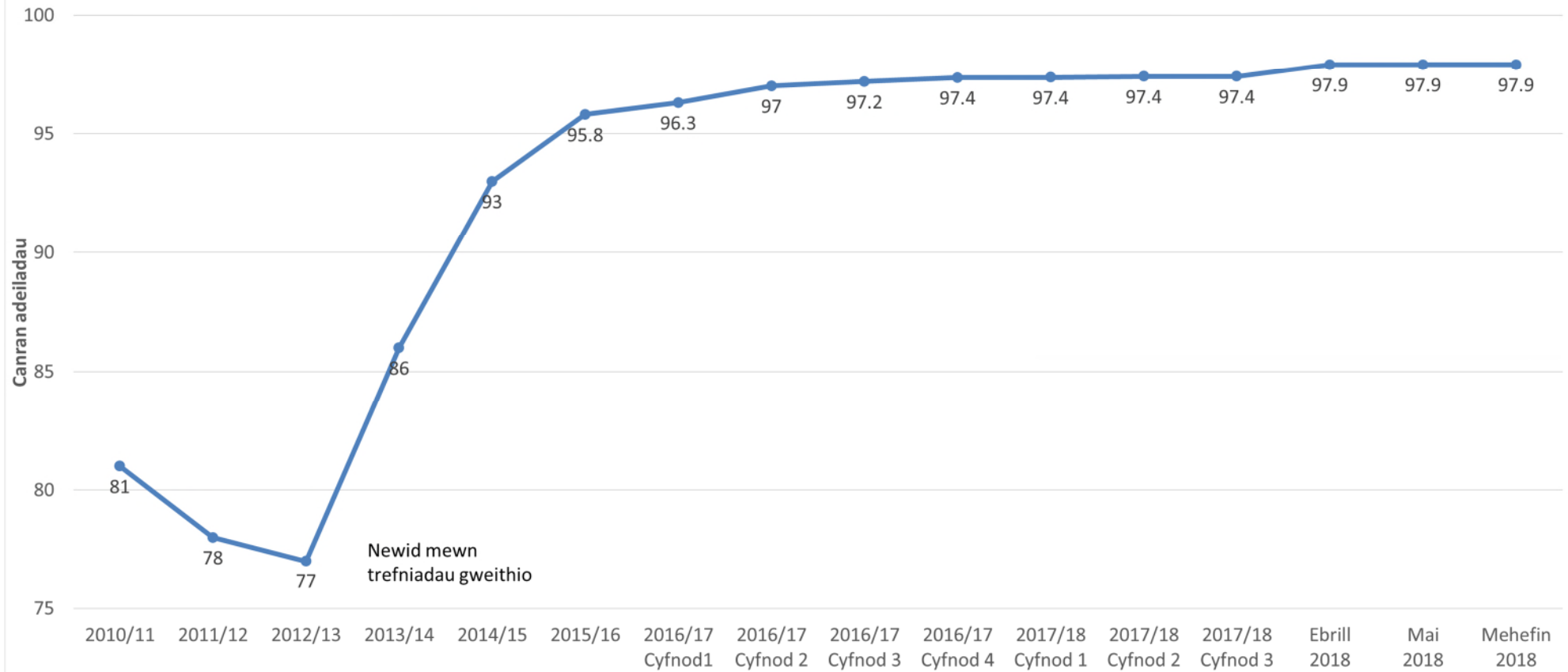
EIDDO I - CAP CHART GALWADAU WEDI CAU 12 MIS i 30/6/18





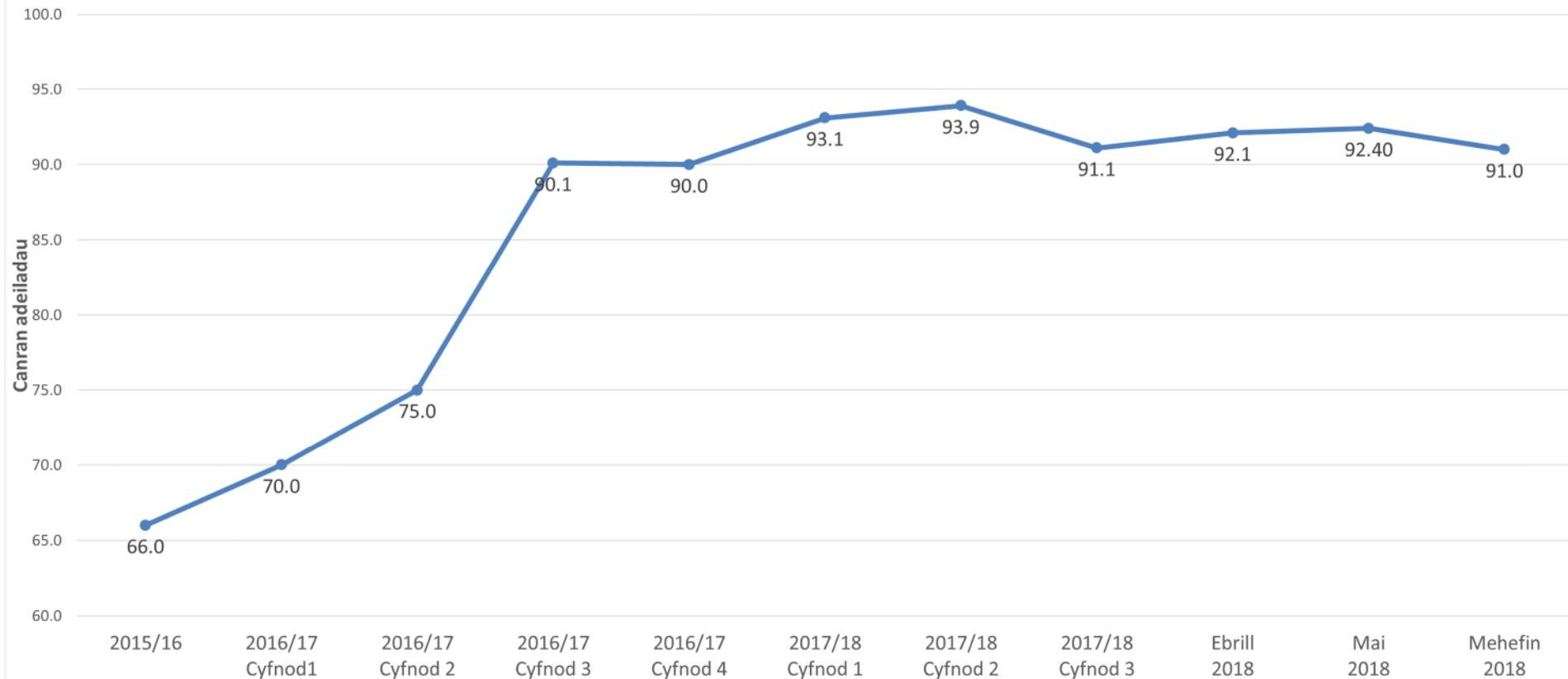
Rydym yn parhau i ofyn am sgor allan o 10, a'r ymateb gan amlaf yw fod cwsmeriaid yn parhau yn hapus ond maent yn fwy bodlon awgrymu lle gallwn wella ein gwasanaeth os am gael marciau llawn. Yn ddiweddar mae'r sylwadau yn cyfeirio at arafwch wrth ddelio gyda galwadau cymhleth - nid yw hyn yn syndod gan ein bod wedi drwy gyfnod o orfod drosglwyddo gwaith o un swyddog i'r llall. Hefyd, mae llai o amser wedi bod ar gael gan ein swyddogion i ganolbwyntio ar ddiweddarau cwsmeriaid yn ddiweddar wrth iddynt roi sylw i geisio delio gyda galwadau Teleofal ac absenoldeb aelod o staff. Mae'n werth edrych ar y ddau fesurydd cynnal a chadw gyda'i gilydd - mae'r cyfartaledd nifer o ddyddiau i gau "job" yn lleihau ond y bodlonrwydd cwsmer ddim cystal. Mae'r data yn dangos fod y gwaith syml yn cael ei wneud yn gynt (yn rhanol gan nad yw'r swyddogion wedi bod yn rhoi amser i dalu anfonebau) ond fod rhai galwadau mwy cymhleth wedi cymryd mwy o amser am gyfnod dros dro a hynnyw edi effeithio ar y bodlonrwydd cwsmer.

**EIDDO 3 -
Canran adeiladau'r Cyngor yng nghategori cyflwr da neu dderbyniol.**



14 adeilad sydd bellach ddim mewn cyflwr da neu dderbyniol sef adeiladau bychan sydd ddim yn cael eu defnyddio i ddarparu gwasanaethau rheng flaen. Gallem flaenoriaethu gwariant ar rhain er mwyn gwella'r mesurydd ond tebyg y byddem yn blaenoriaethu ein gwariant yn anghywir mewn gwirionedd, gan fod cymaint o ofynion buddsoddi mewn adeiladau sydd mewn defnydd cyson gan y cyhoedd. Rhaid pwysleisio mai yng nghategori B mae dros 70% o'n adeiladau ac felly os na allwn barhau i fuddsoddi i'w cynnal yna mae risg iddynt lithro nol i gategori C yn sydyn iawn.

**EIDDO 4 -
Canran adeiladau gyda systemau diogelwch cyflawn mewn lle.**

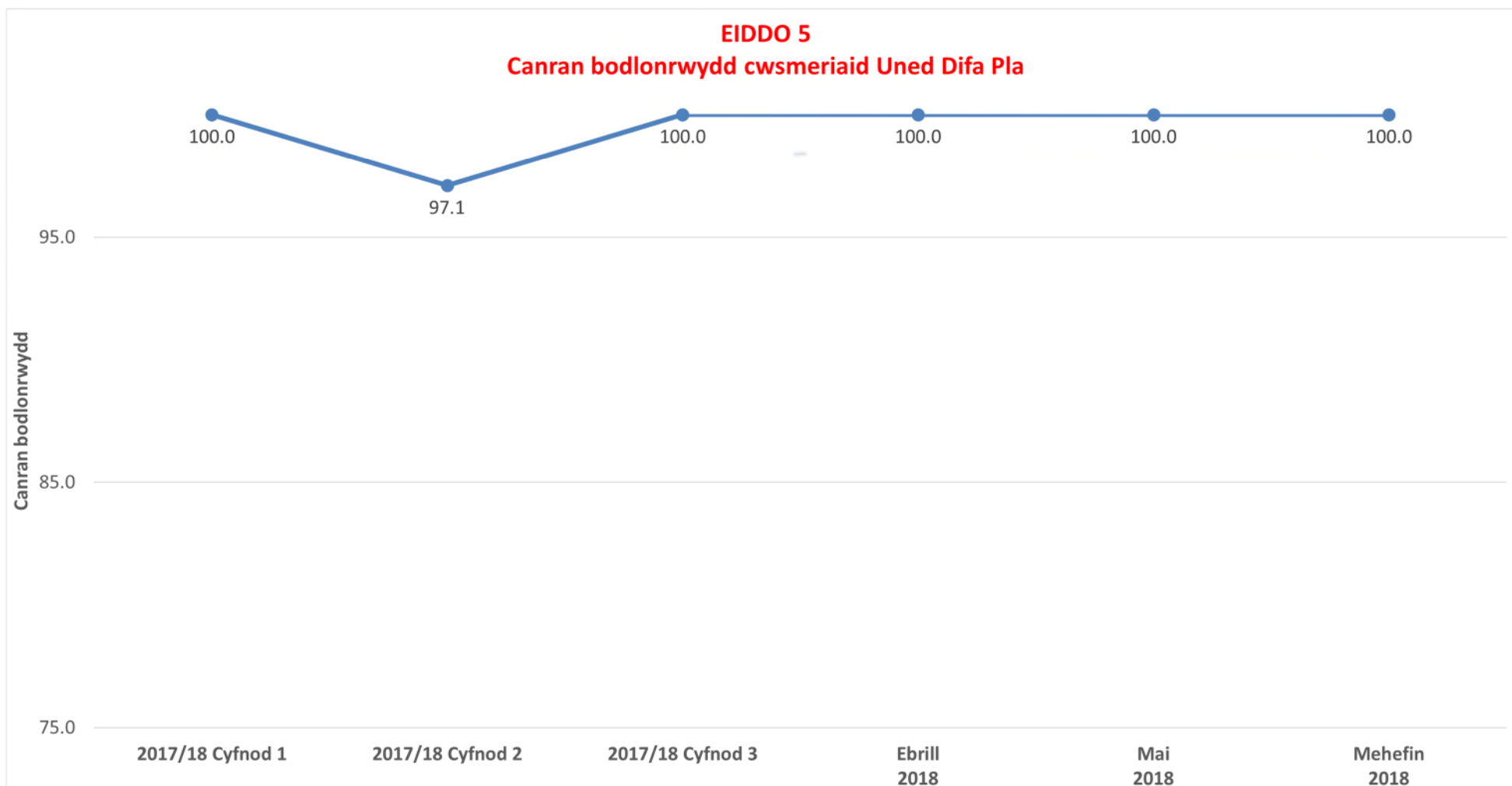


Mae'r ganran yn parhau yn eithaf sefydlog ers peth amser. Rydym yn datrys problemau yr adeiladau sydd ddim yn cydymffurfio ac mae hynny yn ei dro yn gwella'r ganran. Fodd bynnag, mae problemau newydd yn amlygu eu hunain mewn adeiladau gwahanol ac felly yn lleihau'r ganran unwaith eto!

Mae'r rhesymau am y 9% sydd angen sylw ar hyn o bryd yn cynnwys:

- Gwaith papur profion cylchol ddim wedi ei dderbyn yn ol gan gontractwyr/darganfod fod profion "out of date" - trefniadau mewn lle i wella hyn
- Newid mewn defnydd rhan o adeilad yn golygu fod angen ail asesu risg tan neu risg legionella
- Problemau cyflwr yn creu risgiau tan iddynt gael eu trwsio
- Annodd cael mynediad i rhai manddaliadau dan denantiaeth.

Mae mesurau dros dro yn cael eu rhoi mewn lle os oes risgiau i ddefnyddwyr.



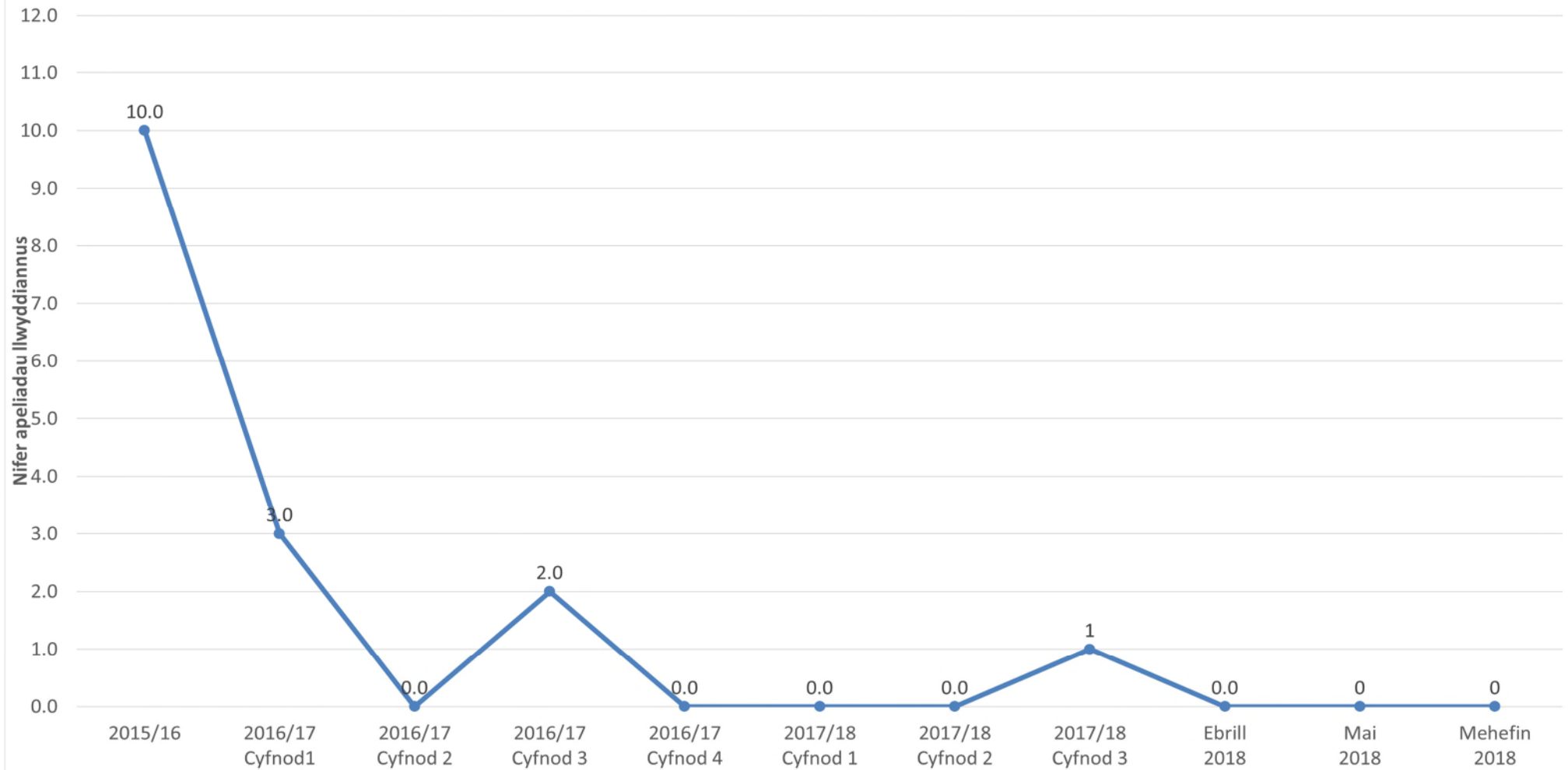
Mae'r Uned Difa Pla yn wasanaeth "masnachol" i'r cyhoedd ac felly mae'n hanfodol fod ein cwsmeriaid o'r farn eu bod yn cael gwasnaeth effeithiol am yr hyn mae'n nhw'n ei dalu. MAe'r gwasanaeth wedi cynyddu ei incwm o £40,000 dros y flwyddyn a hanner ddiwethaf a bellach yn arianol hunangynhaliol. Rydym yn ceisio canolbwyntio ar gynnig gwasanaeth da yn y gobaith y bydd ein cwsmeriaid yn fodlon ein cymeradwyo i eraill sydd angen gwasanaeth o'r fath yn y dyfodol - gall hyn fod yn fwy gwerthfawr nag unrhyw ymgyrch farchnata. Mae bodlonrwydd cwsmer yn bwysig iawn felly ac mae'r ymateb yn parhau yn bositif iawn gyda sylwadau megis:

- *"Incredible service, very happy."*

- *"Gwasanaeth arbennig, hapus iawn fod y swyddog wedi rhoi galwad i wneud yn siwr fod popeth yn iawn erbyn hyn."*

EIDDO 7

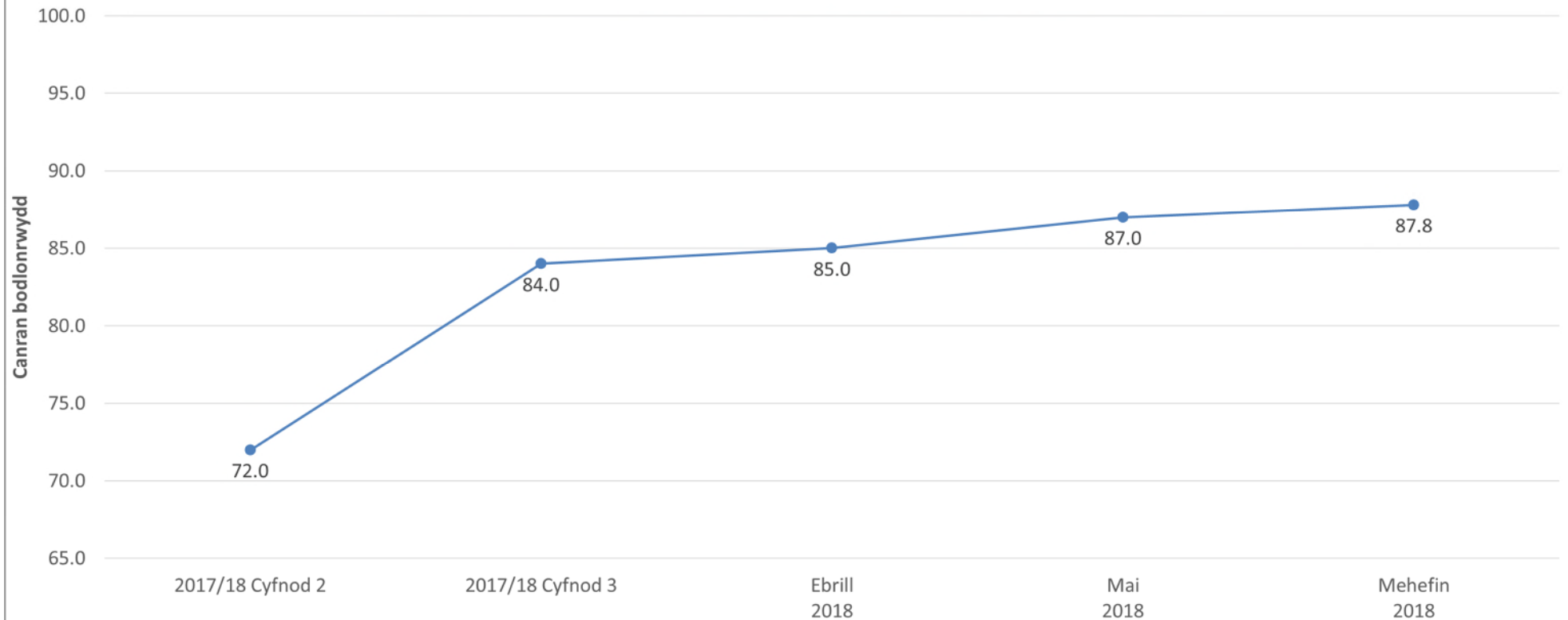
Nifer o apeliadau i'r beirniad anibynnol sy'n cael eu caniatáu



Ni fu apel i'r dyfarnwr dros y 3 mis diwethaf sy'n arwydd fod ein trefniadau gorfodaeth yn deg a chyson.

EIDDO 8

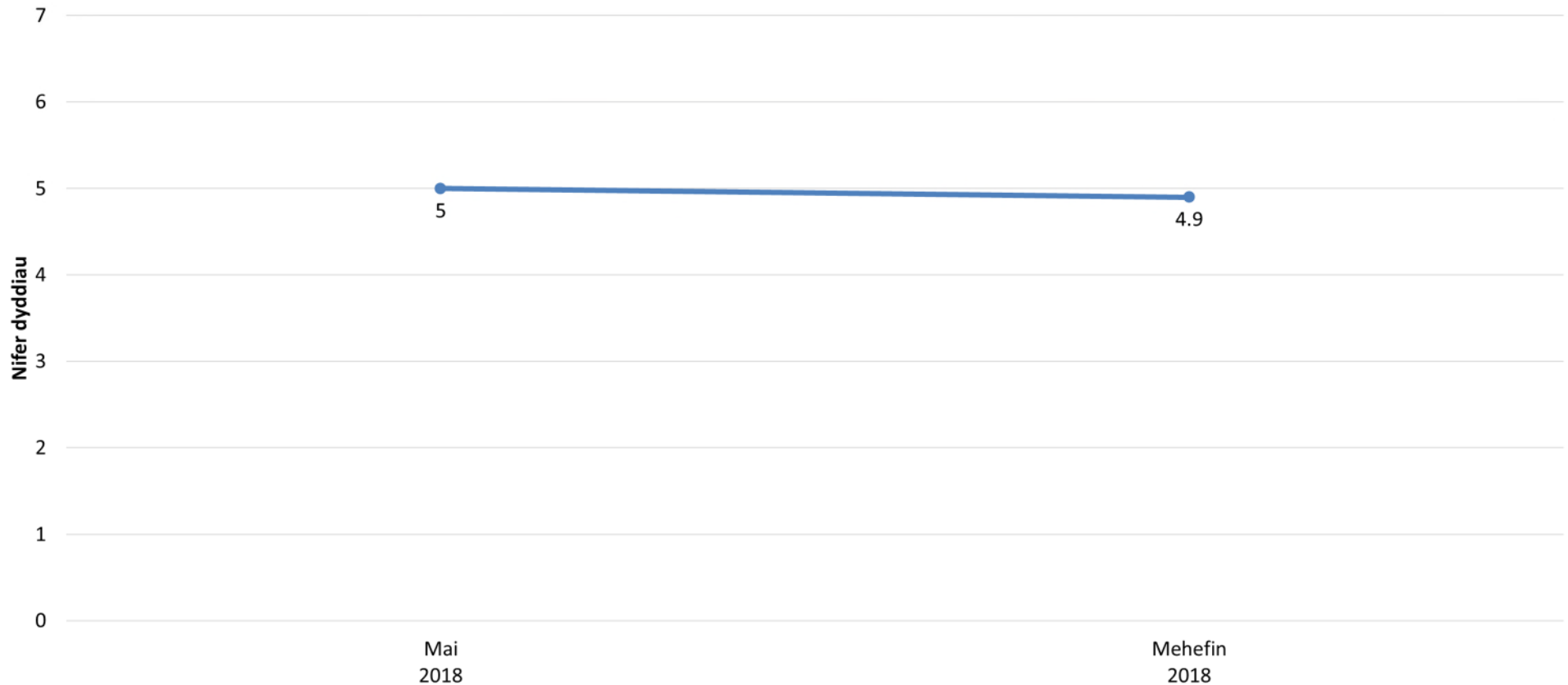
Canran bodlonrwydd cwsmeriaid yr Uned Stadau a Chyfleusterau



Sefydlwyd y mesurydd newydd hwn gan ein bod yn gwybod ers peth amser fod yr uned hon dan bwysau ac nad ydynt yn gallu ymdopi gyda'r llwyth gwaith sydd ganddynt, yn arbennig gan fod eu llwyth gwaith wedi cynyddu wrth i adrannau eraill geisio gwireddu eu cynlluniau arbedion. Bellach mae'r adnodd staff wedi ei gynyddu ac mae aelod allweddol wedi dychwelyd ar ol cyfnod mamolaeth o flwyddyn. Mae'r mesurydd yn dangos ein bod yn symud tua'r cyfeiriad cywir. Allan o'r 49 cwsmer a holwyd roedd 6 yn anfodlon. Dau fath o sylw sydd gan bob un ohonynt - materion yn cymryd gormod o amser i'w datrys neu ddiffyg gwybodaeth/diweddaru yn ystod achos . Nid oes yr un gwyn am ansawdd y gwaith a gwblheir na'r canlyniadau, ac mae rhai o'r rhai sy'n anfodlon hefyd yn pwysleisio hyn yn ei sylwadau. Rydym yn ffyddiog y byddwn yn parhau i weld gwelliant wrth i'r staff newydd ddatblygu ond rydym hefyd yn edrych ar y gwahanol alw ar yr Uned hon gan fod cryn dipyn o bethau heblaw gwaith statau traddodiadol wedi eu cartrefu yma bellach.

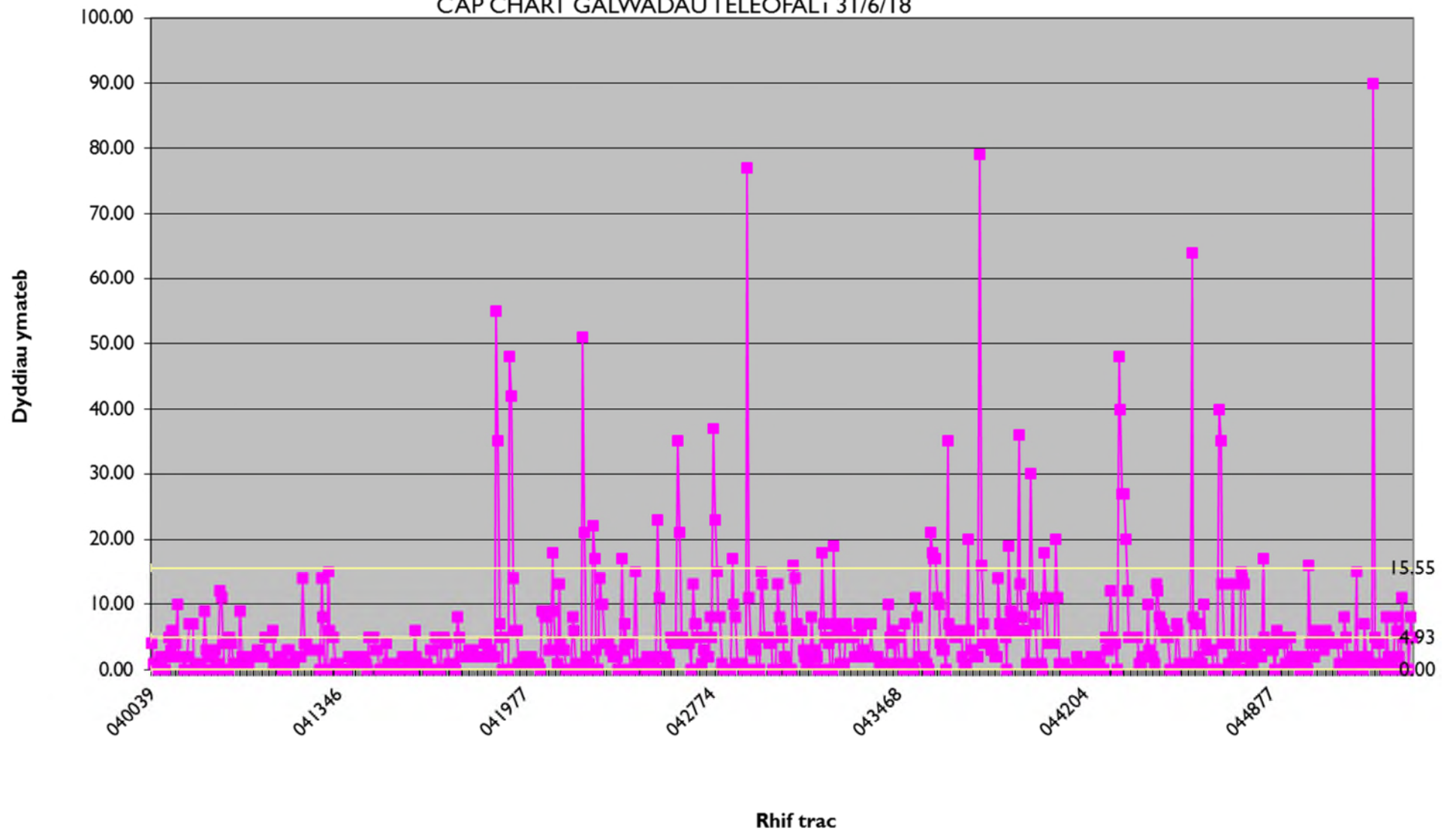
(Byddwn yn cyflwyno mesurydd newydd yn y maes yma erbyn yr Hydref a fydd yn yn edrych ar y ganran o adolygiadau prydlesu sy'n cael eu cwblhau'n amserol.)

**EIDDO 9 -
Yr amser (mewn dyddiau) a gymer i ymateb i gais am waith Teleofal**

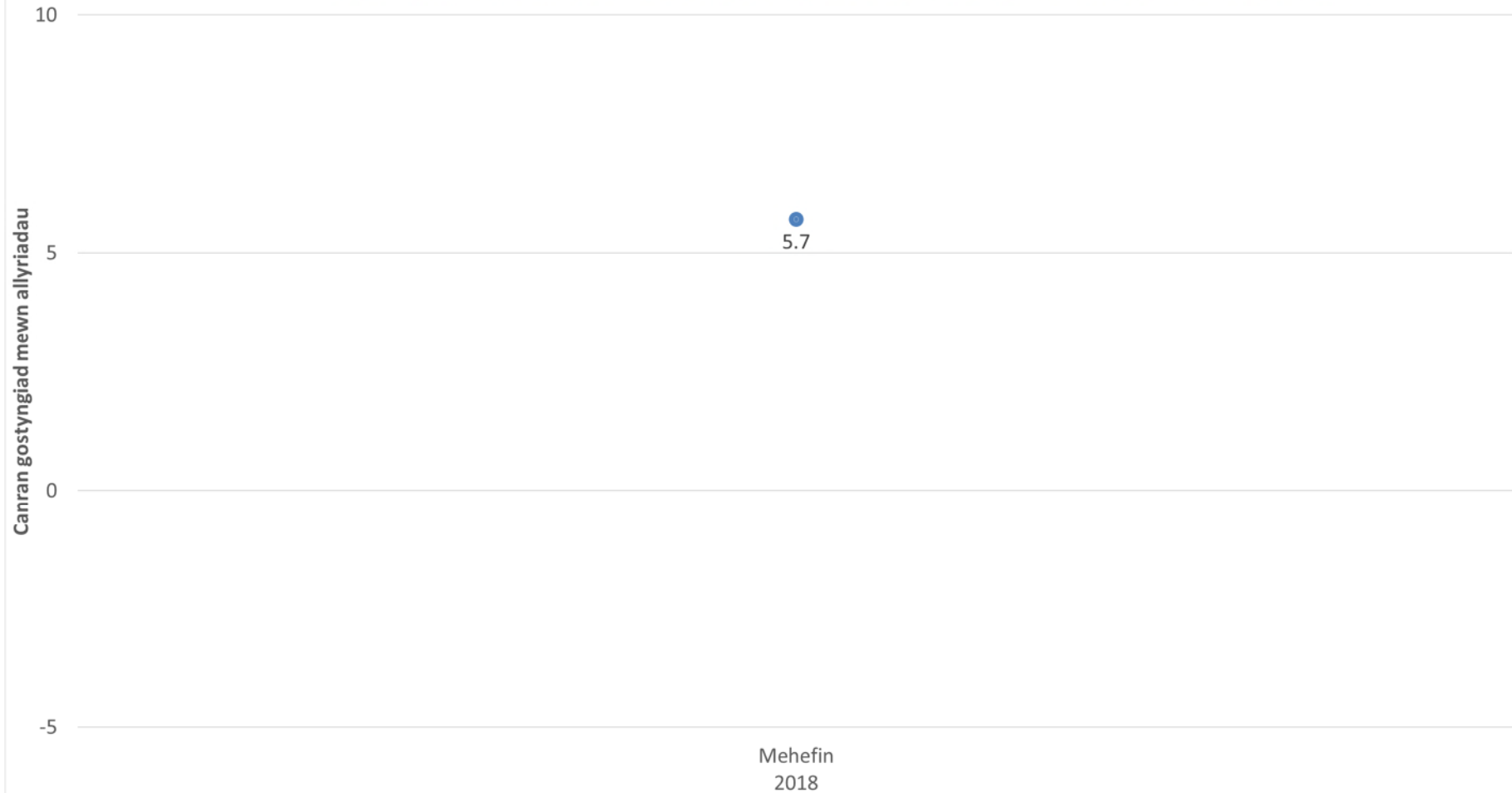


Gwelir data'r galwadau unigol ar y "cap chart". Mae hwn yn fesurydd newydd sy'n edrych ar alwadau Teleofal sydd bellach yn dod drwy'r Ddesg Gymorth Eiddo yn dilyn trosglwyddo'r gwaith atom yn Ionawr. Gan ein bod wedi cael rhai misoedd i gynllunio'n prosesau gwaith cyn cychwyn ar y gwasanaeth hwn, rydym wedi gallu cydweithio'n agos gyda'n cwsmeriaid mewnol (Adran Oedolion) i sicrhau fod y drefn yn gweithio iddyn nhw a'u cleientaid allanol. Rydym yn falch felly fod yr adborth a geir yn ardderchog a bod y Gwithwyr Cymdeithasol yn gweld gwahaniaeth yn syth. O dan yr hen drefn roedd y cyfartaledd amser ar gyfer delio gyda galwadau oddeutu 53 diwrnod - mae'r drefn bellach wedi ei thrawsnewid a'r prosesau gwaith yn debyg i'r rhai cynnal a chadw.

CAP CHART GALWADAU TELEOFAL i 31/6/18



EIDDO 10 - Canran gostyngiad mewn allyriadau carbon o adeiladau hyd yma yn ystod y flwyddyn



Hyd yma elenni mae'r allyriadau nwy i fyny 7.0% ac allyriadau trydan i lawr 2.2%. Mae'r ffaith fod y tywydd dros y gaeaf wedi bod 25% yn oerach na'r flwyddyn flaenorol wedi cael cryn effaith ar y defnydd nwy. Nid yw'r defnydd trydan yn ddibynol ar y tywydd ac mae'n galonogol gweld fod hwnnw yn llai nag am yr un cyfnod y llynedd. Rhaid cofio mai data am ganran o'r allyriadau yn unig sydd gennym ac felly gall y sefyllfa ar gyfer yr holl ystad erbyn diwedd y flwyddyn fod yn wahanol. Rydym yn defnyddio'r mesurydd fel rhybudd cynnar os yw'r defnydd yn codi. Rydym hefyd yn gallu gweld y cynnydd ar gyfer adeiladau unigol ac yn ymateb yn gynnar i geisio rheoli'r defnydd e.e. system dwr poeth ymlaen 24 awr y dydd yn Ysgol y Moelwyn, defnydd uchel yn ystod gwaith adeiladu ar safle Ysgol y Berwyn.

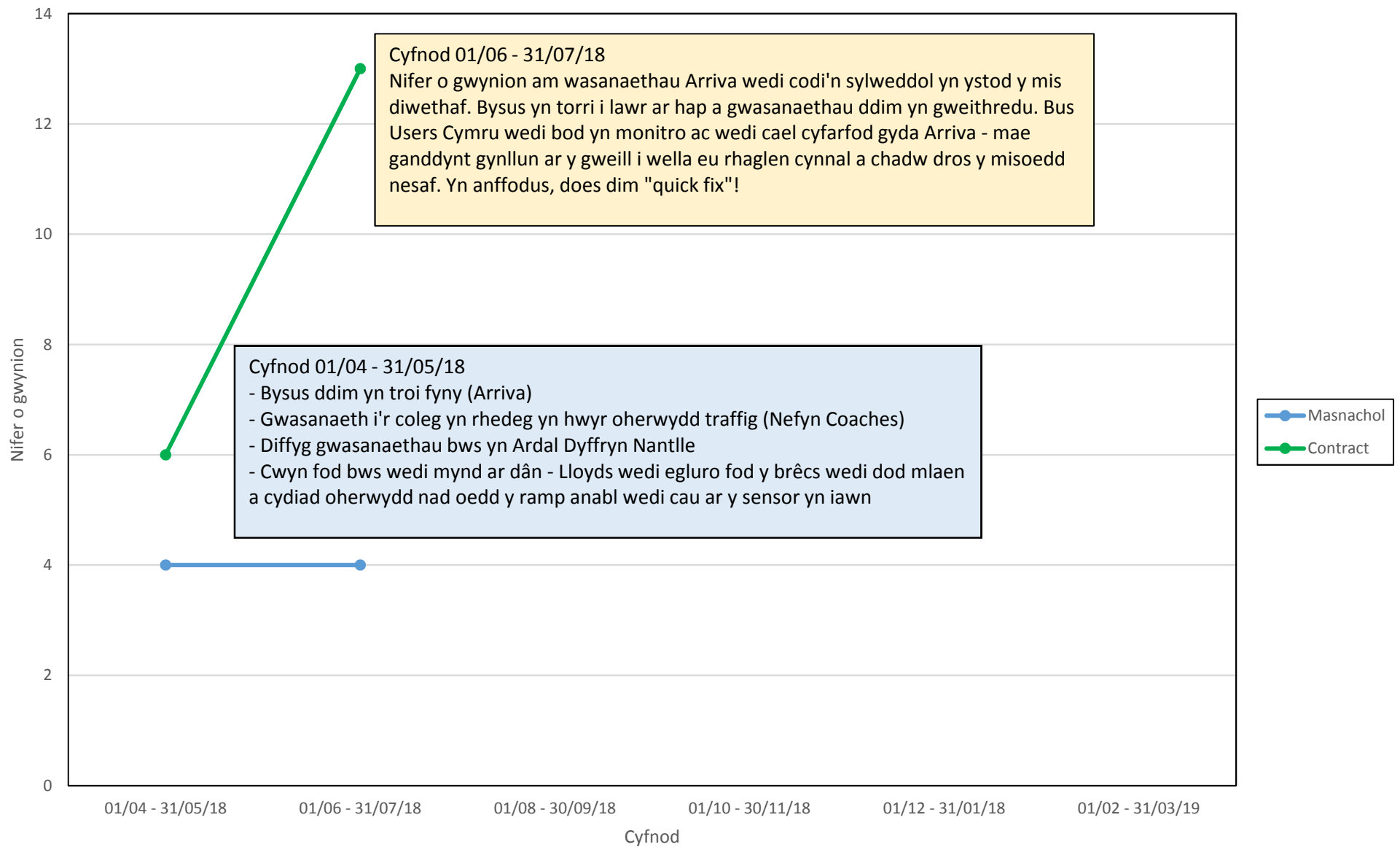
MANYLION AM Y GWASANAETH		MANYLION MESURAU				PERFFORMIAD LLYNEDD	UCHELGAIS ELEN	Cyfnod 1 Ebrill - Mehefin		
Uned	Haen	Cyfeirnod	Mesur	Uned Mesurydd	Amllder Adrodd	2017-2018	2017-2018	2018-2019	2018-2019	Sylwadau
Cludiant Integredig	1	Cludiant01	Canran o siwrnai cludiant cyhoeddus (bysus) sydd wedi eu monitro sydd o fewn y terfynau dibynadwyedd (amseroldeb bysus) Canran o siwrneiau cludiant	Heb fonitro cyfnod yma	Pob 3 mis		95%			Mae'r Swyddog Monitro wedi cael ei secondio i swydd arall o fewn yr adran ac o'r herwydd does neb wedi bod yn monitro yn ystod y cyfnod dan sylw.
Cludiant Integredig	1	Cludiant02	Nifer o gwynion a dderbyniwyd am wasanaethau cludiant cyhoeddus dan gontract i'r Cyngor (nifer yn hytrach na canran)	4	Pob 3 mis		8			Bws 0850 o Dudweiliog I Pwllheli yn hwyr yn cyrraedd yn aml, yn bennaf oherwydd traffig ar Ffordd yr Ala, Pwllheli. Y cwynydd yn bryderus ar gyfer y myfyrwyr sy'n gwneud arholiadau ar hyn o bryd. Bws I fod I gyrraedd 0920 ond yn aml 10 munud yn hwyr. Bws 88 o Llanberis ddim wedi troi fyny am 1245, dal heb gyrraedd am 1.00 p.m.
Cludiant Integredig	1	Cludiant03	Nifer o gwynion a dderbyniwyd am wasanaethau cludiant cyhoeddus masnachol eu natur (nifer yn hytrach na canran)	3	Pob 3 mis		19			Diffyg gwasanaeth o Garmel i Gaernarfon ynghyd a chwyno fod y bws yn hwyr ar brydiau. Nifer yn cwyno yn gyffredinol am gwmni Arriva bod y bysiau ddim yn troi fyny. Bws 5C heb droi fyny yn Penrhosgarnedd.
Diogelwch Ffyrdd	1	DFFI	Canran o fynychwyr sydd wedi dysgu bod yn fwy diogel ar y ffyrdd o ganlyniad i'r wers/ hyfforddiant		Pob 3 mis					<p>Yn ystod cyfnod I holwyd 716 o gwsmeriaid a gymerodd rhan yn wahanol sesiynau Diogelwch y Ffyrdd - gweler crynodeb isod:</p> <p>Q1 Beth oeddech yn feddwl o'r sesiwn = 100%</p> <p>Q2 Beth oedd eich barn am yr hwylusydd = 100%</p> <p>Q4 Ydych yn credu fod y cynnwys yn ogystal â'r negeseuon allweddol o fewn y sesiwn o unrhyw fudd i'r bobl ifanc = 99.30%</p> <p>Pass Plus Cymru – Bydd sesiynau trafodaeth yn cael eu cynnal yn fisol tan ddiwedd Mawrth 2019, gyda rhai ychwanegol yn cael eu trefnu yn ôl y galw traws Gwynedd. Fel cam pellach i geisio arbed bywydau pobl ifanc mae'r Uned wedi penderfynu rhoi 24 o bobl ifanc ar gwrs "Rheoli Car" rhwng Ebrill a Hydref ar sail gyntaf i'r felin, gyda'r posibilrwydd o anfon mwy o ddisgyblion ar y cwrs peta'r diddordeb yn uchel a'r adborth yn bositif.</p> <p>"Byw'n Dda, Gyrru'n Dda" - yn affodus ni dderbyniwyd arian gan y Cynulliad eleni, ond serch hyn mae'r Uned yn mynd i anrhydeddu unrhyw gais a dderbynnir a'i gyllido o gyllid Diogelwch Ffyrdd cyffredinol os oes hyfforddwr ar gael yn yr ardal.</p> <p>Seiclo - Mae'r Uned wedi penodi hyfforddwr newydd a bydd yn dechrau efo'r Uned ym mis Awst. Yn ystod cyfnod I hyfforddwyd 220 o ddisgyblion.</p> <p>Symud i Fyny - Sesiwn newydd yw hwn sy'n cael ei gyflwyno i ddisgyblion Blwyddyn 6 er mwyn eu paratoi i symud i fyny i Ysgol Uwchradd. Yn dilyn hysbysu'r sesiwn mae 38 o ysgolion wedi cymryd rhan / datgan diddordeb, gyda'r hyfforddiant yn parhau i fynd ymlaen tan ddiwedd y tymor ysgol.</p> <p>Mae'r Uned ynghyd ag Asiantaethau eraill wedi cychwyn ar y sesiynau "Dewis" sydd ar gyfer Blwyddyn 9 ag y sesiynau "Criw Craidd" ar gyfer Blwyddyn 7, gyda llawer o sesiynau wedi eu trefnu hyd at ddiwedd tymor ysgol.</p>

Dyddiad	Gwasanaeth	Lleoliad	Taith Bws	Ydych yn hapus gyda'r gwasanaeth?	Os na, Pam?	Beth ydych wedi gwneud am y peth?	Masnachol
02/05/18	Cludiant		35 - Coleg - Blaenau Ffestiniog i Dolgellau	Nac ydw	Mae dysgwyr sydd yn defnyddio'r gwasanaeth cyhoeddus uchod wedi adrodd i'r coleg (Coleg Meirion Dwyfor, safe Dolgellau) bod y bws wedi mynd ar dan fore heddiw ar ei thraith o Blaenau i Dolgellau. Cafwyd disgrifiad o "mwg maer yn dod o'r injan" a "brakes ar dan". Oedd rhaid i'r teithwyr, oedd yn cynnwys ein dysgwyr, aros ar ochr y ffordd yng Ngellyllan am bron i awr i ddisgwyl am fws yn ei le. Busw'n ddiolchgar am eich ymateb i'r adroddiad, os gwelwch yn dda.	Wedi anfon yr ymateb yma gan y contractwr yn ol. "Roeddwn Hanna or swyddfa wedi galw y Ysgol ac oeddwn wedi holi i ebostio y cynghor iw esponio, ymdderid os mi nath hi ddim, i esponio bod y bws 35 wedi torri lawr. Be oedd wedi digwydd oedd y brakes wedi dod mlaen a cydlad oherwydd oedd y ramp anabl heb a cau ar y sensor yn iawn. Nath hogla cynas a mwg dod o hyn ond nath y gyrrwr tynnu drosodd yn y safe bws yn Gellyllan a holi y myfyrwyr rhan diogelwch. Roedd bws arall yna mewn 30 munud i'r digwyddiad, mi nath hanner or dysgyblion ar y T2 oedd yn pasio."	NA
04/05/18	Cludiant	DYFFRYN NANTLE	Dyffryn Nantle	Nac ydw	It is with frustration that I feel the need to contact you directly because I'm sure you are a busy person. My wife is at the end of her tether because the bus service which is now operating is a shambles and is regularly 30 minutes late -this being the last bus at 5:20 pm and is left wondering if a bus is going to turn up or will she be left alone in Caernarfon. I have been in contact with our councillor Dilwyn Lloyd but all we get is excuses. It is obvious to the residents of Dyffryn Nantle that Gwynedd Council and the council employees dealing with this issue do not give a damn about us or otherwise a meeting would have taken place and our voices would have been heard instead of everyone seemingly hiding behind their curtains. How would you like it if your wife or daughter was left vulnerable in a bus stop because of failings by your department? Pull your finger out and grow a pair and come and meet the people you serve and earn some respect	Thank you for your e-mail regarding the problems facing the residents of Dyffryn Nantle, and your wife in particular, following the revoking of Express Motors' operating licenses by the Traffic Commissioner. The Council has been working hard to try and secure replacement services for those communities left isolated following this decision. However, while many of the replacement services have been effective, there are still some which require further improvement; including those serving Dyffryn Nantle. I appreciate your wife's frustration about the patchiness of the services between Caernarfon and Dyffryn Nantle and clearly buses should arrive at, or very near, the times shown on the timetable. However, for a number of reasons, the bus company operating this route has had difficulty keeping to its schedule. Nevertheless, Bus Users Cymru, which works in partnership with local authorities to prioritise the needs of bus passengers, has recently undertaken a review of the current situation and has recommended changes to some of the services in order to solve some of the problems the operators currently face. They have already identified your concerns about the timetable between Caernarfon and Dyffryn Nantle and have suggested a number of alterations to prevent instances like those currently affecting your wife from happening. We are discussing these changes with the bus company at the moment and hope to have them operational very soon. With regard to taking the views of local people into consideration, we have already received many comments and suggestions from residents regarding the replacement services as well as from Local Councillors who have been quite vocal about the current arrangements. Please be assured that the Council is not ignoring the views of local people and is trying as best as possible to incorporate them in any potential improvements.	ia
08/05/18	Cludiant	DYFFRYN OGWEN	Bysus 67 / 67L Bangor/Bethesda	Nac ydw	Tynnaf i'ch sylw am y gwasanaeth uchod. Mae Cwmni Arriva yn gymyrd pobol sydd gorfod defnyddio eu gwasanaeth ardal Ddyffryn Ogwen gyda dirmyg o'herwydd drost nifer o fisoedd nid yw bysyt yn troi fynu. Heddiw aros am fws 10:45 o Rachub i Fangor dim gwasanaeth ag felly gorfod aros hyd at 11:10. 25/04/2018 Roeddwn yn aros am gwasanaeth 18:39 Yn Llandygai gredaf eu fod yn hwyr o ychdig fynudau hefyd sylwi nid aeth trwy Tregarth ond I fynu yr A5 a troi am Rachub yn Brynbella, a ger Mynwent Coetmor fe rôdd y gyrrwr eu cardyn swyddogol ar y peiriant tocynau fel mae'nt yn gwneud a'r ddechrau "shift". Dim ond dau engrafft yw hyn o amryw o cwynion oddi wrth trigolion Dyffryn Ogwen, oes môdd rhybuddio Cwmni Arriva bod rhaid i'r gwasanaeth fod yn llawer mwy brydlon.	LLW wedi cysylltu gyda Arriva - We've received the following complaints from the Councillor for Tregarth and Mynydd Llandygai. 10/05/2018 – 1045 bus from Rachub to Bangor didn't turn up 25/04/2018 - 1839 bus from Llandygai was late by a few minutes but also didn't go through Tregarth but rather came along the A5 and then turned up for Rachub at Brynbella. Then at the cemetery the driver scanned his pass on the machine as if he was starting a shift. Can you please investigate and let me know the outcome? Ymateb Arriva - The 10:45 Rachub to Bangor on the 10/05/18. Module data checked and the service ran. The 18:39 Llandygai to Bethesda on the 25/04/18. Module date checked and the journey operated via Tregarth 2 min late.	IA
23/05/18	Cludiant		Bws Rhif 8 - Tudweiliog i Bwllheli	Nac ydw	Bws 0850 o Dudweiliog i Pwllheli yn hwyr yn cyrraedd yn aml, yn bennaf oherwydd traffig ar Ffordd yr Ala, Pwllheli. Y cwynydd yn bruderus ar gyfer y myfyrwyr sy'n gwneud arholiadau ar hyn o bryd. Bws i fod i gyrraedd 0920 ond yn aml 10 munud yn hwyr.	Nefyn Coaches yn mynd i gael barn cyfreithol ar hyn o holl ac yn edrych i wahardd y ferch am gyfnod gan fod tystiolaeth ohoni yn camymddwyn gyda dynion eraill ar y gwasanaeth - teithwyr yn cwyno am hi a'i theulu ac felly Nefyn Coaches yn colli cwsmeriaid oherwydd	NA
23/05/18	Cludiant	LLANBERIS	Bws 88 - Llanberis i Gaernarfon	Nac ydw	Bws 88 o Llanberis ddim wedi troi fyny am 1245 heddiw (23/05/18). Dal ddim wedi troi fyny erbyn 1pm. Bws 88 o Lanberis am 0840 ddioe (22/05) ddim wedi troi fyny cwaith!!!	2 gerbyd wedi torri lawr heddiw - un wedi cael 'breaks failure' a drysau yr ail gerbyd ddim yn gweithio. Ar hyn o bryd mae ganddynt 13 bws oddi ar y lôn oherwydd problemau mecanyddol, 8 dreifar i lawr a 16 off sick. Mae'r rheolwr yn gwneud beth mae'n gallu i geisio sicrhau y gwasanaeth gorau i gwsmeriaid - wedi cael cyfarfod efo'r MD i geisio cael y bysbus nôl ar y Ion asap.	NA
26/05/18	Cludiant	BANGOR	Bws 58 i Gaernarfon	Nac ydw	Want to complain about a bus not showing up. I was at the Bangor, Penrhos Garnedd bus stops by 21:15 today (26/5/18) to catch the 21:20 58 to Caernarfon and it never showed.	Response from Arriva - Unfortunately this service never ran due to a staffing issues. Passed on information to Bus Compliance Officer, Bus Users UK as this is a commercial service	IA
31/05/18	Cludiant		Bws 35 - Coleg Dolgellau	Nac ydw	Rwyf wedi cael galwad am 1310 gan fyfyrwr yn Coleg Dolgellau – dweud bod dreifar y service 35 am 1220 wedi drefio hebiddio. Ges i ddim ateb yn eich swyddfa so dywedais wrthi fynd ar y T2 yn y gobaith fysa'n gwneud connection efo'r 38 i Blaenau, fel arall bysa'n rhaid iddi gael tacs. Nes i egluro wrthi gan ei bod mor hwyr yn cwyno bod na fawr fysa ni'n gallu neud i helpu ei sefyllfa mond bod hi'n gwneud fel yr uchod. Dw i'n siwr sa ni wedi cael gafael ar y dreifar os fysa'r alwad wedi dod ynghynt!		NA

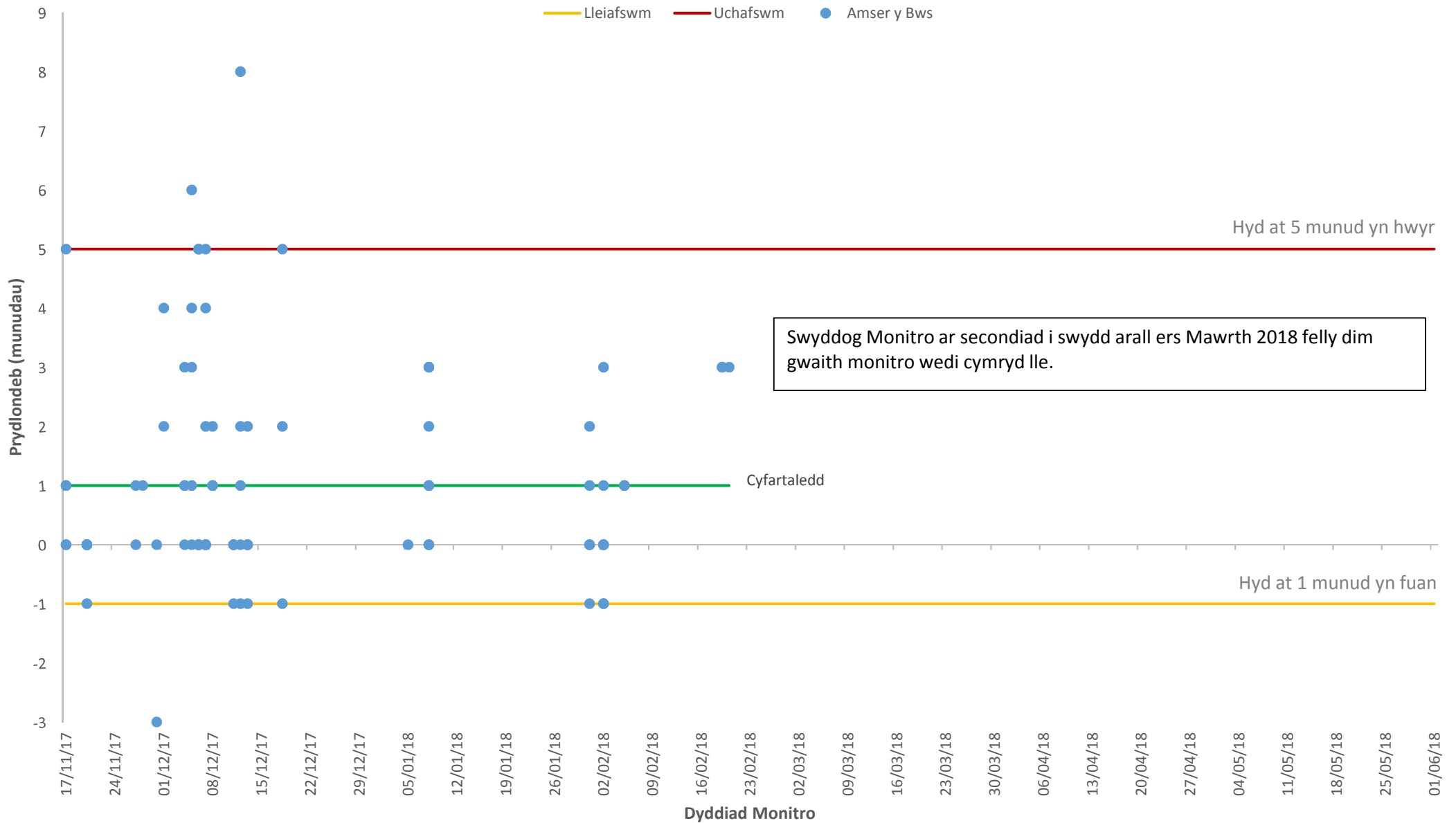
Nac ydw 7
Ydw 0

Na 4 70%
Ia 3 30%
70%
30%

Nifer o gwynion a dderbyniwyd am wasanaethau cludiant cyhoeddus yng Ngwynedd 2018-19



Siart i ddangos prydlondeb bysiau Tachwedd 2017 i Mehefin 2018



Siart i ddangos hyd cyfnod prosesu gorchymynion Traffig 2018

