

ATODIAD 1

	ADRAN	GWASANAETH	CYFNOD	CATEGORI Y GWYN	NATUR Y GWYN / RHWYSTR	GWERSI A DDYSGWYD	YMATEB I'R CWYNYDD	CAMAU GWELLA GWASANAETH	SYLWADAU Plis nodwch fod y Cwynion wedi eu nodi o dan "Categori" nid o reidrwydd am fod eu natur i gyd yn hollol yr un fath
1	Tai & Eiddo	Tai	01/04/2022 – 31/03/2023	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno nad oedd ei fanylion wedi cael eu pasio i'r Tim Opsiynau Tai yn amserol fel yr addawyd gen swyddog o'r Gwasanaeth Digartrefedd.	Angen sicrhau bod hyfforddiant o ran ymdrin â chwynion yn cael ei drefnu ar gyfer holl staff perthnasol yr Adran.	Arweinydd Tim wedi ymchwilio i'r sefyllfa ac wedi ymateb i'r cwsmer yn egluro beth ydi'r sefyllfa ac egluro ymhellach fod ei weithiwr achos bellach yn ôl yn y gwaith ac y byddai yn cysylltu ag ef ar y cyfle cyntaf.	Cyfarfod wedi ei drefnu efo nifer o staff y Gwasanaeth oedd yn delio efo Cwynion iddynt fod yn deall y drefn yn iawn a'r disgwyliadau sydd arnynt i ymateb ayyb. Yn anffodus fodd bynnag nid oedd yr holl swyddogion yn y cyfarfod, ond cafwyd cyfarfod da iawn efo'r rhai oedd wedi mynychu.	4
2	Tai ac Eiddo	Tai	01/04/2022-31/03/2023	Anhapus efo Penderfyniad	Cwsmer yn cwyno am sawl peth nad oedd yn hapus efo o ran y Gwasanaeth Digartrefedd. Teimlo nad oeddent yn cynnig digon o gefnogaeth iddi ayyb	Cwyn cymhleth, yn mynd ar draws mwy nac un Gwasanaeth. Digartrefedd a Gwas Cym. Angen sicrhau fod cwsmeriaid yn cael eu cefnogi ac yn derbyn diweddariadau yn rheolaidd am eu sefyllfa	Pennaeth wedi pasio'r mater i sylw'r SGG a hithau wedi cysylltu ar y ffon efo'r cwsmer i roi gwybod iddi fod y mater yn derbyn sylw. Wedi cadarnhau hynny drwy ebost. Y Gwasanaeth wedi rhoi gwybod i'r cwsmer eu bod yn cynnal cyfarfod ar y cyd efo'r Gwas Cym i drafod ei phryderon. Diweddariad gan y Gwasanaeth fod y cwsmer wedi cael cynnig eiddo erbyn hyn ac y byddai'n cael symud yno pan fyddai gwaith arno wedi cael ei wneud.	Angen i staff sicrhau nad oes cwsmer yn teimlo nad ydynt yn cael cefnogaeth. Angen sicrhau rhoi diweddariad iddynt ar eu sefyllfa yn rheolaidd, er weithiau efallai nad oed llawer i'w adrodd. Mae cadw'r cyswllt efo'r cwsmer yn holl bwysig. Pan fydd y Siop Un Stop wedi ei sefydlu yn iawn gyda lwc bydd hyn yn helpu'r sefyllfa.	1
3	Tai ac Eiddo	Tai	01/04/2022 – 31/03/2023	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer yn cwyno iddo gael llythyr arall gan y Gwasanaeth Tai, er iddynt ymateb i gwyn ar y mater nol fis Rhagfyr. Crybwyll ei fod am fynd ar mater at yr Ombwdsmon. Roedd wedi anfon ei neges yn syth i Swyddog yn y Gwasanaeth Tai efo copi i Cwynion.	Angen sicrhau fod y ffeiliau cywir yn cael eu defnyddio ymhob achos	Y Swyddog yn y Gwasanaeth wedi ymateb yn syth i'r cwsmer, gan ymddiheuro a chyfaddef mai ei chamgymeriad hi oedd wedi creu y broblem. Roedd wedi defnyddio taenlen anghywir pan yn gweithio ar y llythyr i fynd allan. Roedd yn ei sicrhau fod ei fanylion cywir ar y daenlen gyfredol	Os oes camgymeriad yn digwydd rhyw dro dylid, fel ddaru'r swyddog yma dylid gydnabod/cyfaddef ac ymddiheuro am y camgymeriad ar y cyfle cyntaf. A cheisio sicrhau nad oes digwyddiad arall.	2
4	Cyllid	Refeniw a Incwm	01/04/2022 – 31/03/2023	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am ddiffyg ymateb i'w ohebiaeth i'r Blwch Treth Cyngor. Nodyn cydnabod yn nodi bydd ymateb o fewn amser penodol ond ddaru hynny ddim digwydd chwaith	Angen newid y neges ar y nodyn cydnabod sydd yn mynd allan i reoli disgwyliadau'r cwsmeriaid. Os ydynt yn ymwybodol na fydd ymateb o fewn amser	Rheolwr y Gwasanaeth wedi ymateb yn syth i'r cwsmer gan ymddiheuro am yr oediad, a rhoi eglurhad pan fod hyn wedi digwydd.	Angen sicrhau fod disgwyliadau'r cwsmeriaid yn cael eu rheoli yn well, drwy fod y realistig efo'r neges cydnabod. Amlwg tydi ymateb o fewn 14 diwrnod fel mae'r neges yn ei ddweud ddim yn bosib mewn rhai achosion, ac felly	6

ATODIAD 1

						penodol mae'n haws derbyn hynny.		angen newid y neges o bosib i adlewyrchu hyn.	
5	Cyllid	Refeniw	01/04/2022 – 31/03/2023	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer yn cwyno fod y Gwasanaeth wedi gwneud camgymeriad efo'i gyfrif Treth Cyngor ddwy waith. Wedi iddo sôn am y broblem yn y lle cyntaf, cafodd ei ddatrys ond cafodd hynny ei wrthwneud wedyn. Roedd bellach wedi cael bil eto ac yn anafon ei dalu i gyd oherwydd y blerwch gan y Gwasanaeth.	Angen sicrhau fod unrhyw newidiadau/weithrediadau yn cael eu dilyn i fyny yn amserol rhag creu broblem bellach i unrhyw gwsmer.	Y Rheolwr wedi ymddiheuro'n syth i'r cwsmer ac wedi cynnig iawndal am y blerwch a achoswyd.	Sicrhau fod ffeiliau yn cael eu diweddarau yn syth ac yn gywir. A bod nodiadau ar y system i egluro pe byddai swyddog arall yn delio a'r achos..	1
6	Addysg	Uned Cyflogau Addysg	01/04/2022 – 31/03/2023	Camgymeriad/gweithrediad anghywir	Cwsmer yn cwyno am ddiffyg yn eich chyfrif Teachers Pensions. Mae wedi talu dros £11,000 i mewn ond does dim cyfraniad yn dangos yn ei chyfrif am ryw reswm. Mae hi wedi ceisio cael datrysiaid gyda swyddog yn y Gwasanaeth sawl gwaith ond tydio byth yn mynd nol ati. Honni hefyd fod eraill yn cael problemau tebyg.	Angen sicrhau fod taliadau yn cael eu cysoni yn gywir ac yn amserol bob amser. Hefyd sicrhau os ydy swyddog yn addo mynd nol at gwsmer efo ymateb eu bod yn gwneud hynny.	Uwch Swyddog o'r Gwasanaeth wedi ymchwilio ac ymateb drwy ymddiheuro i'r cwsmer. Nododd fod y swyddog wedi cydnabod eu bod wedi trafod ar lafar ond nad oedd y mater wedi ei ddilyn i fyny ar y pryd yn anffodus. Pethau wedi eu cywiro rwan fodd bynnag, a mi fydd y swyddog yn edrych ar rai staff eraill yr Ysgol rhag ofn fod problem efo rheini yn ogystal.	Swyddog yn mynd i gael golwg ar gyfrifon pensiwn staff eraill yn yr ysgol oedd wedi trosglwyddo run pryd, rhag ofn fod problem efo'r rheini hefyd. Hefyd o hyn allan ceisio ymateb i gwsmer ar eu cyfle cyntaf yn dilyn unrhyw drafodaeth efo nhw.	2
7	Amgylchedd	Cynllunio	01/04/2022 – 31/03/2023	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am ddiffyg ymateb o'r Gwasanaeth Cynllunio a Bio-amrywiaeth. Wedi cysylltu efo nhw sawl tro a dal heb dderbyn ymateb.	Angen sicrhau fod y cwsmer yn cael diweddiariad o sefyllfa bob tro. Os oes problem cael ymateb yn fewnol mae'n bwysig bod y cwsmer yn cael gwybod fod y mater yn derbyn sylw ac y bydd ateb ar ei ffordd yn fuan.	Pennaeth Cynorthwyol wedi ymchwilio ac ymateb ac a wedi ymddiheuro i'r cwsmer am y diffygion ymateb a diweddarau amserol. Eglurodd pam y bu diffyg ac eglurodd ymhellach ei fod yn deall fod ymateb wedi ei roi iddo erbyn hyn. Diolchodd iddo am ei amynedd efo'r sefyllfa.	Deall y pwysigrwydd o gynnig diweddiariadau i gwsmeriaid os nad oes modd rhoi ateb iddynt yn syth am ba bynnag reswm.	9
8	Amgylchedd	Llwybrau	01/04/2022 – 31/03/2023	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am fethu cael ymateb i'w ohebiaeth blaenorol ar y Gwasanaeth a hefyd wedi methu cael ateb pan yn trio cysylltu efo nhw dros y ffon.	Angen sicrhau fod gohebiaeth yn derbyn sylw yn amserol bob amser. Hefyd angen trefnu cyfer ffon os nad ydy swyddog ar gael i ateb ei ffon ar gyfnodau.	Swyddog o'r Gwasanaeth wedi ffonio'r cwsmer yn syth ac wedi ymddiheuro nad oedd neb wedi mynd nol ato, ac am iddo fethu cael drwodd ar y ffon. Wedi rhoi eglurhad o'r sefyllfa iddo ac wedi cydnabod hyn ar ebost.	Sicrhau fod unrhyw ohebiaeth sydd yn dod i mewn ac angen ateb yn derbyn yr ymateb hwnnw yn amserol yn unol a pholisiau perthnasol y Cyngor.	1
9	Amgylchedd	Trafnidiaeth	01/04/2022 – 31/03/2023	Materion laith a Chydraddoldeb	Cwsmer yn cwyno am gwmni buses lleol a diffyg cymorth gan y dreifar gan eu bod hi a'i gwr yn anabl. Wedi cwyno i'r cwmni ond ddim yn hapus gyda'r ymateb.	Mater i'r cwmni bysus oedd cael gair efo'r dreifar a sicrhau ei fod yn dilyn y canllawiau mae o'n fod i wneud efo tynnu ramp allan etc o hyn allan.	Y Gwasanaeth wedi ymchwilio ac wedi cysylltu efo'r cwmni bysus perthnasol. Cadarnhau wrth y cwsmer y byddai'r cwmni yn trafod y mater efo'r dreifar. Cadarnhau fod disgwyl i'r dreifar ymhob achos gynnig cymorth drwy dynnu ramp allan i gwsmer fedru mynd ar ac oddi ar y bus. Gofyn i'r cwsmer pe bai yn cael unrhyw drafferth eto iddi roi gwybod i'r cwmni a'r Gwasanaeth yn syth.	Sicrhau fod pob cwmni yn ceisio sicrhau fod eu dreifars yn cydymffurfio a'r gofynion	1

ATODIAD 1

10	Amgylchedd	Parcio a Gwaith Stryd	01/04/2022-31/03/2023	Anhapus efo Penderfyniad	Cwsmer yn anhapus am dderbyn dirwy am barcio yn maes parcio Ysbyty Gwynedd. Honni nad oedd yr arwyddion ddigon clir yno.	Angen sicrhau fod Adran Eiddo Ysbyty Gwynedd yn sicrhau fod y marciau/arwyddion yn glir yn y maes parcio o hyn allan.	Swyddog Parcio wedi cysylltu efo'r cwsmer, ac efo'r Swyddog Cydraddoldeb i drafod y mater. Wedi cysylltu efo'r cwmni sy'n dirwyo ac wedi atal y ddirwy am y tro nes bydd ymchwiliad llawn wedi cymryd lle efo'r Bwrdd Iechyd.	Dilyn y mater o'r arwyddion/marciau clir i fyny efo'r Bwrdd Iechyd eto rhag ofn i achos tebyg gyrraedd.	1
11	Amgylchedd	Pridiannau Tir	01/04/2022-31/03/23	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am ddiffyg gwasanaeth amserol gan Pridiannau Tir. Wedi cael gwybod na chaiff ymateb tan ganol Hydref, ond mae'n mynd i golli prynu/gwerthu ei eiddo felly unwaith eto am ddiffyg ymateb amserol.	Sicrhau ymateb amserol i unrhyw chwiliad sydd yn dod i mewn. Os oes oediad yn mynd i fod yna egluro hynny i'r cwsmer, fel gellir rheoli eu disgwyliadau.	Pennaeth Cynorthwyol wedi ymchwilio ac ymateb. Wedi ymddiheuro i'r cwsmer am y diffyg ymateb, ac wedi egluro pam yr oediad, systemau newydd ayyb. Wedi cysylltu efo'r swyddog ar dderbyn y gwyn er mwyn sicrhau fod y mater yn derbyn sylw brys. Diolchodd i'r cwsmer am ei amynedd efo'r mater.	Ceisio sicrhau ymateb amserol bob tro. Os oes oediad yna rhoi gwybod hynny i'r cwsmer. Rheoli disgwyliadau mor bwysig.	2
12	Amgylchedd	Rheolaeth Adeiladu	01/04/2022 – 31/03/2023	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno nad oedd y Gwasanaeth wedi ymateb i'w ohebiaeth 31/01/23 nac i'w gais Rhyddid Gwybodaeth diweddar. Poeni fod yr eiddo mae o ynddo yn beryg.	Ceisio sicrhau fod ymateb amserol yn cael ei roi i bob cwsmer pan maent yn cysylltu efo'r Gwasanaeth.	Rheolwr wedi ymateb iddo gan ymddiheuro am yr oediad mewn ymateb ei ymholiad blaenorol ar y sefyllfa. Wedi ateb ei gwestiynau. Cwsmer wedi dod nol yn ddiolchgar am yr ymateb.	Cofio cadw at amserlen ymateb amserol ymhob achos pan mae gohebiaeth yn dod i mewn.	1
13	Economi a Chymuned	Llyfrgelloedd	01/04/2022 – 31/03/2023	Iaith a Chydraddoldeb	Cwsmer yn cwyno am dderbyn ebost uniaith Saesneg i gadarnhau bwcio tocynnau yn Neuadd Dwyfor	Ceisio cadw at bolisiau iaith ayyb.	Swyddog wedi cysylltu nol yn syth efo'r cwsmer yn ymddiheuro am y broblem. Egluro bod ymateb fel arfer yn mynd yn iaith roedd yr archeb wedi ei gwneud. Yn dilyn y gwyn mae'r system wedi cael ei newid i bob ymateb fod yn ddwyieithog o hyn allan.	Swyddog wedi gweld cyfle i wella ac rwan mae'r ymatebion i gyd yn mynd allan yn ddwyieithog, diom bwys pa iaith mae'r cwsmer yn bwcio.	1
14	Economi a Chymuned	Amgueddfeydd	01/04/2022-31/03/2023	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am ddiffyg ymateb i'w gohebiaeth i Storiol pan roedd yn cynnig eitemau oedd gan ei Thad pan yn ifanc iddynt i'w harddangos. Roedd y cwsmer yn teimlo iddi gael ei anwybyddu'n llwyr a fod y Gwasanaeth wedi bod yn amharchus iawn ohoni. Roedd wedi dod fyny i Storiol ar ddydd Sadwrn efo'r eitemau a phan aeth yno roedd y lle wedi cau a dim nodyn yn egluro pam na dim.	Angen ymateb yn amserol i bob gohebiaeth sydd yn eu cyrraedd.	Pennaeth Cynorthwyol wedi ymchwilio ac ymateb i'r cwsmer ac wedi ymddiheuro ac egluro wrth y cwsmer beth oedd y rheswm am y diffyg ymateb, a hefyd pam fod y lle ar gau heb rybudd, pan ddaeth yno. Egluro fod yr ebyst wedi mynd i ffolder Spam a'r staff ddim yn checio fano fel arfer. Trefniadau mewn lle rwan iddynt wneud hynny o hyn allan.	Trefniadau wedi eu rhoi mewn lle rwan i'r staff checio y ffolder ebost Spam rhag ofn i fwy o ohebiaeth fynd ar goll.	1
15	Priffyrdd, Peirianeg ac Ymgynghoriaeth	Priffyrdd	01/04/2022 – 31/03/2023	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno nad ydir Cyngor dal wedi datrys problem llifogydd hanesyddol sydd wedi creu iddi gael llifogydd eto fyth. Mae hi wedi gorfod gwneud cais am iawndal drwy ei	Cofio fod angen cadw at bolisiau ymateb i ohebiaeth bob tro ac ymateb yn amserol i gwsmer.	Rheolwr Ardal wedi ymateb i'r cwsmer gan ymddiheuro am yr oedi mewn ymateb. Wedi egluro iddi beth sydd wedi digwydd ers ei ymholiad ac egluro pam gamau fydd yn cael eu cymryd rwan i geisio gwella'r sefyllfa llifogydd. Egluro y byddai'r	Ateb yn amserol ar bob achlysur ac os yn addo anfon diweddiariad i gwsmer cofio cadw at yr addewid yna.	5

ATODIAD 1

					chwmni yswiriant oherwydd llifogydd pellach		swyddogion yn rhoi diweddariad iddi o hyn allan o beth sydd yn mynd ymlaen.		
16	Priffyrdd, Peirianeg ac Ymgynghoriaeth	Priffyrdd	01/04/2022 – 31/03/2023	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Gwasanaeth	Cwsmer yn cwyno am gyflwr y ffyrdd gul yn ei ardal, sydd yn golygu nad ydi lori wastraff fawr a lori graeanu yn gallu mynd fyny. Teimlo eu bod yn cael gwasanaeth israddol yn yr ardal o'i gymharu a phawb arall oherwydd y ffordd gul. Cwyno hefyd am olau stryd diffygiol, methiannau casglu gwastraff. Awgrymu i'r Cyngor brynu lori graeanu llai i fynd yno.	Angen sicrhau ymateb amserol i bob gohebiaeth, boed yn fethiant casglu gwastraff, i angen trwsio lamp ayyb.	Pennaeth Cynorthwyol wedi ymchwilio ac ymateb. Wedi ymddiheuro am yr oedi mewn ymateb ac egluro ei fod wedi cydgorio efo sawl Gwasanaeth er mwyn ymateb i bopeth oedd yn ei gwyn. Egluro fod problemau casglu wedi bod yn yr ardal yn anffodus oherwydd aml reswm, salwch staff, peiriannau wedi torri ayyb. Y diffyg yn y lamp heb gael ei sortio yn sydyn gan ei bod yn aros am ymateb i bethau gan Scottish Power cyn medru symud ymlaen. Egluro fod y biniau halen graeanu wedi eu llenwi yn rheolaidd, ac yn anffodus nid oedd gan y Cyngor arian i brynu lori llai i wneud y gwaith yma.	Atgoffa y staff i gyd o'r pwysigrwydd o ymateb yn amserol i ohebiaeth.	1
17	Amgylchedd	Gwastraff ac Ailgylchu	01/04/2022 – 31/03/2023	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Gwasanaeth	Cwsmer yn cwyno am fethiannau casgliad bin gwyrdd cyson. Egluro fod Ailgylchu a Gwastraff Gardd yn gweithio'n ddi-drafferth. Mae'r cwsmer yn mynd ai fin i waelod y ffordd l hwylyso pethau ond mae'n dal i gael ei fethu.	Sicrhau fod staff yn gwybod os oes unrhyw daith/gofynion casglu yn newid ayyb.	Rheolwr wedi ymchwilio ac ymateb drwy ymddiheuro i'r cwsmer am y methiannau ac wedi egluro mai camddealltwriaeth rhwng y casglwyr oedd wedi creu y broblem. Hynny rwan i weld wedi ei ddatrys. Wedi gynnig i'r cwsmer gysylltu efo'r Rheolwr yn uniongyrchol os bydd problem bellach unrhyw dro.	Sicrhau fod staff yn deall gofynion sydd ar y teithiau maent yn eu gwneud.	7
18	Amgylchedd	Gwastraff ac Ailgylchu	01/04/2022 – 31/03/2023	Ymddygiad Swyddog	Cwsmer wedi anfon e bost yn cwyno am swyddog yn dreifio yn beryglus efo llun o'r cerbyd a fideo o'r digwyddiad.	Atgoffa staff o'r angen i ddreifio yn ofalus ar bob achlysur.	Rheolwr wedi ymateb i'r cwsmer yn ymddiheuro am beidio ymateb ynghynt ac ymddiheuro hefyd am y digwyddiad. Egluro eu bod wedi cael gair efo'r aelod staff perthnasol am y sefyllfa. Oherwydd cyfrinachedd nid oedd modd dweud mwy wrth y cwsmer am y sefyllfa gan mai mater staffio oedd o.	Atgoffa y gyrwyr i fod yn ofalus ar y ffordd, a meddwl am draffig o'u cwmpas.	1
19	Amgylchedd	Gwastraff ac Ailgylchu	01/04/2022 - 31/03/2023	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am fethiannau casglu gwastraff/ailgylchu a gwastraff gardd cyson. Nodi pan mae'n adrodd ar lein am hyn nad yw'n cael ymateb amserol chwaith a tydir gasgliad ddim yn digwydd cyn yr un swyddogol nesaf yn aml. Mae'n siomedig iawn efo'r Gwasanaeth medda fo.	Cyfathrebu efo'r cwsmeriaid ym holl bwysig iddynt fod yn gwybod beth sydd yn digwydd os oes methiannau casglu.	Rheolwr wedi ymchwilio ac ymateb i'r cwsmer yn ymddiheuro am y methiannau casglu ac egluro fod absenoldeb staff yn golygu nad oedd modd cyflawni popeth ar adegau. Egluro eu bod yn gwneud popeth posib i geisio sicrhau casgliadau i bawb.	Os ydir Gwasanaeth yn nodi eu bod yn mynd i ddychwelyd i nol casgliad a fethwyd, os am ba bynnag reswm nad ydi hyn yn mynd i ddigwydd ar yr amser o nodwyd, yna mae'n bwysig ceisio anfon diweddariad i'r cwsmeriaid dan sylw.	1
20	Cefnogaeth Gorfforaethol	Cofrestru	01/04/2022 – 31/03/2023	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer wedi anfon e bost ar rhan ei merch, sydd wedi bod yn disgwyl dros wythnos am	Angen ymateb yn amserol i bob ymholiad. Os ddim yn cael ateb ar y ffon	Arweinydd Tim wedi cysylltu a'r cwsmer ar y ffon. Wedi ymddiheuro nad oedd y staff wedi cael gafael ar ei	Atgoffa pawb o amserlen ymateb a beth i'w wneud os yn methu cael ateb ar y ffon ayyb.	1

ATODIAD 1

					ymateb gan y Cofrestrydd er mwyn cadarnhau dyddiadau.	ceisio cysylltu mewn modd arall os oes modd gwneud hynny e.e. ebost.	merch ar y ffon yn flaenorol, ac wedi cadarnhau fod ymateb wedi ei anfon i'r ferch heddiw i gadarnhau'r dyddiad. Y cwsmer wedi cadarnhau fod ymateb wedi ei dderbyn erbyn hyn a fod y mater felly wedi ei ddatrys.		
21	Cefnogaeth Gorrforaethol	Cofrestru	01/04/2022 – 31/03/2023	Ymddygiad Swyddog	Cwsmer yn cwyno am ymddygiad swyddog cofrestru pan oedd yn cofrestru marwolaeth ffrind. Roedd yr aelod staff yn cwyno am orfod gweithio yn hwyr y diwrnod cynt, wnaeth hi ddim cynnig cydymdeimlad, ac roedd yn cwestiynu mewn ffordd di-deimlad yn nhyb y cwsmer.	Sicrhau fod swyddogion yn ymddwyn yn briodol ymhob sefyllfa. Cynnig cefnogaeth/hyfforddiant i'r aelod staff perthnasol os oes angen hynny.	Arweinydd Tim wedi ymateb i'r cwsmer gan ymddiheuro a diolch iddo am ei sylwadau ac yn ei sicrhau fod y mater yn cael ei gymryd o ddifri. Egluro bydd trafodaeth efo'r swyddog dan sylw yn ei chyfarfod 1:1 nesaf am ei ymddygiad. Cadarnhau hefyd fod y mater wedi ei basio i sylw'r Pennaeth Gwasanaeth yn unol a chais y cwsmer.	Sicrhau fod staff yn deall gofynion y swydd, ac yn ymddwyn yn briodol pob amser. Arweinydd Tim i drafod efo'r swyddog perthnasol rhag ofn fod rhywbeth yn ei phoeni ayyb a chynnig cefnogaeth os oes angen.	1
22	Cyfreithiol	Cyfreithiol	01/04/2022 – 31/03/2023	Diffyg ymateb/gweithredu	Cyfreithwyr wedi cwyno am ddiffyg ymateb unwaith eto gan yr Uned Gyfreithiol. Roedd wedi atodi yr ebyst blaenorol i gefnogi'r gwyn.	Angen ymateb yn amserol i bob gohebiaeth. Os nad oes modd ymateb yn amserol o leiaf dylid cydnabod gohebiaeth a rhoi diweddariad i gwsmer os oes oediad yn debygol o fod.	Pennaeth y Gwasanaeth wedi ymchwilio ac egluro fod trosiant staff wedi bod rhai wythnosau yn ôl. Wedi ymddiheuro fod y mater felly wedi cael ei fethu a sicrhau byddai swyddog yn dilyn y mater i fyny rŵan.	Angen sicrhau ymateb amserol i bob gohebiaeth beth bynnag ydir amgylchiadau.	4