

ATODIAD 1

	ADRAN	GWASANAETH	CYFNOD	CATEGORI Y GWYN	NATUR Y GWYN / RHWYSTR	YMATEB I'R CWYNYDD	GWERSI A DDYSGWYD/ 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	01/04/2024 – 30/09/2024	Anhapus efo Penderfyniad	Ombwdsmon wedi anfon cwyn cynamserol atynt ymlaen at y Cyngor am sylw. Cwsmer yn cwyno ei bod hi wedi cael ei rhoi mewn lle sydd yn anaddas iddi hi a'i phlentyn (ma hi ar y llawr uchaf efo plentyn ac yn feichiog).	Cwyn yn dal ar agor.	Cwyn yn dal ar agor.	1
2	Tai ac Eiddo	Tai	01/04/2024 – 30/09/2024	Diffyg Ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am nad yw'n teimlo eu bod yn cael cefnogaeth gan y Gwasanaeth Digartrefedd. Roedd cwsmeriaid wedi eu lleoli yn eu cartref ac yn gwrthod gadael. Roeddent wedi cysylltu i ofyn am gymorth y Gwasanaeth, ond doedd dim cymorth amserol i'w weld ar gael.	Rheolwr wedi ffonio'r cwsmer i egluro'r drefn etc. Cwsmer wedi gwerthfawrogi'r cyswllt ganddi. Yn anffodus cwsmer wedi gorfod cysylltu i holi am ymateb gan nad oedd wedi cael un yn dilyn y sgwrs ffôn. Rheolwr wedi ymateb gan ymddiheuro am y diffyg taliad amserol.	Pwysigrwydd gwneud taliadau cyn gynted ag y bo modd. A pheidio gadael cwsmer mewn sefyllfa lle maent yn gorfod holi am y taliad.	1
3	Tai ac Eiddo	Eiddo	01/04/2024 – 30/09/2024	Iaith a Chydraddoldeb	Cwsmer yn cwyno iddi gael ei thrin yn wahanol ac annheg oherwydd ei anabledau. Roedd yn ymweld a chleient mewn Hostel yn yr ardal ar y pryd. Roedd y cleient hefyd wedi dioddef yr un problemau sef methu cael mynediad i'r Hostel mewn cadair olwyn etc. Y cleient ddim yn awyddus i gwyno ei hun. Cwsmer wedi trafod y mater yn y Grwp Cydraddoldeb yn barod. Wedi nodi nad yw hyn ddigon da nad oes gwelliannau wedi cael eu gwneud er fod y mater wedi cael ei adrodd arno sawl gwaith.	Pennaeth Cynorthwyol wedi cydnabod derbyn y gwyn ac wedi nodi fod ymchwiliad ar wahân ar y gweill felly yn methu rhoi ymateb llawn i'r cwsmer ar hyn o bryd yn anffodus. Fodd bynnag yn ei sicrhau y byddant yn adrodd yn ôl iddi pan fydd yr ymchwiliad wedi darfod. Swyddog Cydraddoldeb yn y lwp am y mater yn ogystal. Cwyn dal ar agor.	Cwyn yn dal ar agor ar hyn o bryd gan nad oes diweddariad wedi ei anfon i'r cwsmer.	1

ATODIAD 1

4	Cyllid	Refeniw	01/04/2024 – 30/09/2024	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer wedi cwyno am ddiffyg ymateb a chamgymeriadau gan y Gwasanaeth Refeniw. Roedd yn nodi fod manylion wedi eu rhoi iddynt ond nad oeddent wedi gweithredu arnynt. Fod y Rheolwr wedi ymddiheuro am y problemau cyntaf ac wedi nodi byddai'r mater yn cael ei ddatrys ond fod problem bellach wedi codi rwan am yr un peth.	Pennaeth y Gwasanaeth wedi trefnu i ymateb i'r cwsmer. Y Pennaeth wedi ymddiheuro am y problemau oedd wedi digwydd. Cwsmer wedi cysylltu nol efo'r Pennaeth ac yntau wedi ymateb drachefn.	Pwysigrwydd sicrhau fod data yn gyfredol ar yr holl systemau a fod swyddogion yn ymateb yn amserol i gwsmeriaid. Hefyd cofio bob tro ymddiheuro i gwsmer os oes lle i wneud hynny a pheidio bod yn amddiffynol.	1
5	Cyllid	Refeniw	01/04/2024 – 30/09/2024	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer wedi anfon cwyn i'r blwch yn nodi fod yr Uned Trethi heb weithredu ar ei gais parthed Premiwm Treth Cyngor.	Rheolwr wedi ymateb yn syth i'r cwsmer gan ymddiheuro am yr oedi ac yn egluro'r sefyllfa bresennol a chadarnhau fod y newidiadau wedi eu gwneud.	Cofio pwysigrwydd ymateb yn brydlon i gwsmer, boed yn ymholiad neu gŵyn.	1
6	Gwasanaethau Corfforaethol	Cofrestru	01/04/2024 – 30/09/2024	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer yn cwyno am gamgymeriad gan Gofrestrydd wrth gofrestru manylion eu plentyn. Wedi nodi Benyw ar y tystysgrif yn lle Gwryw. Cwsmer yn cyfaddef nad oedd hi a'i phartner wedi sylwi ar hyn pan ddaru nhw edrych ar y tystysgrif i weld oedd pethau yn iawn arni, ond wedi sylwi pan aethant adra. Roedd wedi ffonio i mewn i nodi'r camgymeriad ac wedi cael gwybod byddai rhaid iddi dalu i'w newid. Nid oedd yn teimlo fod hyn yn deg o gwbl gan nad hi oedd wedi gwneud y camgymeriad medda hi.	Arweinydd Tim Y Gwasanaeth wedi ymddiheuro i'r cwsmer am y camgymeriad ac yn trefnu iddi gael tystysgrif newydd wedi iddi drefnu hynny drwy'r Swyddfa Gofrestru etc. Ni fydd angen i'r cwsmer dalu'r ffi.	Pwysigrwydd sicrhau cael manylion yn gywir bob tro ar ddogfennaeth o'r fath.	1
7	Gwasanaethau Corfforaethol	Cefnogol	01/04/2024 – 30/09/2024	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer oedd yn gyn aelod o staff wedi cwyno am gael bil gan y Cyngor am bron i £9,000 heb ddim eglurhad fod ei gyflog wedi cael ei ordalu am 3 mis wedi iddo adael.	Pennaeth y Gwasanaeth wedi ymateb i'r cwsmer gan ymddiheuro am y sefyllfa. Egluro beth oedd wedi digwydd, ac wedi ymddiheuro ymhellach am y diffyg eglurhad blaenorol am y sefyllfa. Fe ddylid bod wedi cysylltu efo'r cwsmer i nodi beth oedd wedi digwydd.	Cofio fod angen rhoi gwybodaeth glir i staff os oes rhywbeth tebyg i hyn yn digwydd rhywdro eto. Ni ddylid aros i'r aelod staff gysylltu i holi.	1
8	Amgylchedd	Rheolaeth Adeiladu	01/04/2024 – 30/09/2024	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am nad yw wedi cael diweddariad gan y Gwasanaeth nac ymatebion i'w	Pennaeth Cynorthwyol wedi anfon ymateb llawn i'r cwsmer ac wedi ymddiheuro am yr	Cofio cadw at unrhyw addewidion a wneir i gwsmer o ran eu cadw yn y lŵp am faterion maent wedi eu codi efo'r Gwasanaeth yn flaenorol.	2

ATODIAD 1

					ebyst diweddar. Y mater yma wedi bod yn gŵyn ganddo yn flaenorol ac fe nodwyd pryd hynny byddai'r Gwasanaeth yn trefnu i anfon diweddariadau iddo, ond tydi hyn heb ddigwydd.	oediad. Rhoddwyd diweddariad i'r cwsmer ar y sefyllfa, ond eglurwyd nad oedd y manylion yn rhywbeth y gellir eu rhannu yn anffodus oherwydd diogelu data ond ei sicrhau fod cais mewn lle a bydd yn derbyn sylw buan.		
9	Amgylchedd	Cynllunio	01/04/2024 – 30/09/2024	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am ddiffyg ymateb gan y Gwasanaeth, dros 5 mis wedi pasio ac yntau heb gael unrhyw ymateb ganddynt.	Aelod o'r Tim wedi cydnabod y gŵyn, wedi ymddiheuro i'r cwsmer am y diffyg ymateb amserol, ac wedi egluro beth sydd yn digwydd efo'r achos.	Pob amser ceisio cydnabod/ymateb i gwsmer cyn gynted ag y bo modd ac yn sicr yn unol ac amserlen ymateb i ohebiaeth y Cyngor.	7
10	Amgylchedd	Gwastraff	01/04/2024 – 30/09/2024	Diffyg Ymateb/Gweithredu	Cwsmer yn cwyno ei bod hi dros 50 diwrnod ers iddi archebu cyfarpar ailgylchu. Mae wedi ffonio sawl gwaith ond pan mae hi yn gadael neges, does neb yn dod nol ati. Er fod pwy bynnag sydd ar y ffon wedi nodi y byddai rhywun yn ymateb o fewn 48 awr.	Swyddog wedi cysylltu ar cwsmer ar y ffon a threfnu i ddanfôn y cyfarpar iddi.	Mae'n holl bwysig bod yn onest efo cwsmeriaid o ran amserlen ymateb. Holl bwysig rhoi diweddariad/eglwriad iddynt os nad oes modd ymateb yn llawn neu ddarparu cyfarpar o fewn y cyfyngiad amser a nodir.	1
11	Amgylchedd	Gwastraff	01/04/2024 – 30/09/2024	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer yn cwyno am fethiannau casglu gwastraff masnachol cyson. Heb gael y cyfarpar cywir ac wedi dioddef nifer o fethiannau ers iddi drïo cael y Gwasanaeth. Nodi fod busnes drws nesaf yn rhoi eu biniau wrth ochr eu rhai nhw ond doedd ganddynt ddim cytundeb. Felly bin y cwmni arall oedd yn cael ei gasglu ac un y cwsmer yn cael ei adael sawl tro.	Cwsmer wedi derbyn ateb gan y Tim Gwastraff Masnachol ond wedi nodi ei bod yn dymuno gwneud cwyn ffurfiol erbyn hyn. Anfonwyd y gŵyn i sylw'r Pennaeth Cynorthwyol am sylw.	Mae'n bwysig fod y Gwasanaethau yn deall ac yn derbyn fod Cwynion sydd yn cyrraedd y Gwasanaeth yn uniongyrchol yn Gwynion hefyd. Does dim rhaid i gwyn fod wedi cyrraedd y Gwasanaeth drwy'r Blwch Cwynion. Mae'n bwysig bod yn agored i Gwynion a pheidio bod yn amddiffynnol mewn achosion o'r fath.	1
12	Amgylchedd	Cyllid Amgylchedd	01/04/24 – 30/09/24	Diffyg Ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am ddiffyg ymateb i'w ohebiaeth/cyswllt ffôn blaenorol i drafod bil. Rŵan mae o wedi cael llythyr rhybudd terfynol a tydi o ddim yn hapus. Roedd wedi gofyn i'r cyfanswm gael ei rannu rhyngddo fo a'r perchennog newydd.	Rheolwr y Gwasanaeth wedi ymchwilio ac wedi ymateb i'r cwsmer gan ymddiheuro am y sefyllfa ac egluro fod y bil wedi ei newid i fod yn gywir rŵan.	Pwysigrwydd fod nodiadau, gwybodaeth ar ffeiliau yn gyfredol a fod y Gwasanaeth yn cydnabod cyswllt cwsmer yn amserol bob amser.	1
13	Addysg	Addysg	01/04/2024 – 30/09/2024	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer wedi cwyno am ddiffyg ymateb gan Swyddogion o'r Gwasanaeth i'w gohebiaeth ar faterion pwysig yn ymwneud a Diogelu Plant.	Cwyn dal ar agor	Cwyn yn dal ar agor.	1

ATODIAD 1

14	Addysg	Addysg	01/04/2024 – 30/09/2024	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer yn cwyno am na chafodd wybod am adroddiad/asesiad oedd wedi cael ei wneud ar ei ferch. Nodi nad oedd y Gwasanaeth wedi datgan hyn pan yn trafod efo fo a'i bartner. Wedyn daeth yr adroddiad i'w sylw. Hefyd cwyno am elfennau diogelu data. A dweud ei fod am gymryd rheini i fyny efo'r Comisiynydd.	Pennaeth Cynorthwyol wedi ei benodi i ymchwilio i'r achos ond ar gais y cwsmer, trefnwyd i Bennaeth Cynorthwyol arall ddilyn y mater i fyny ar ran y Gwasanaeth. Cwyn felly yn dal ar agor.	Dda gweld y Gwasanaeth yn bod yn agored i gais y cwsmer, ac o dderbyn ei bryderon maent wedi trefnu i gael ymchwilydd gwahanol i edrych fewn ac ymateb i'w gŵyn.	1
15	Priffyrdd, Peirianeg ac Ymgynghoriaeth	Bwrdeistrefol	01/04/2024 – 30/09/2024	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer yn cwyno fod gweithwyr wedi dod i'w chartref i osod polyn lamp newydd ar ei thir, heb ei chaniatâd. Doedd neb wedi cysylltu efo hi ymlaen llaw ar y mater. Staff y Cyngor yn gweithio i Gwmni Ynni o ran y gwaith yma. Cwsmer eisïau ymddiheuriad a hefyd eisïau gweld Wayleave form etc	Rheolwr y Gwasanaeth wedi anfon nodyn at y cwsmer yn ymddiheuro am y sefyllfa ac yn nodi y bydd yn mynd nol ati wedi iddo ddarfod ei ymchwiliad. O ddilyniant i sgwrs fewnol, Swyddog o Cyfreithiol wedi anfon ymateb pellach i'r cwsmer yn egluro'r sefyllfa a chynnig sgwrs os oedd hi angen unai efo hi, neu ei annog i drafod efo ei Chyfreithiwr ei hun.	Mae'n dda gweld fod y Rheolwr perthnasol eisïau sicrhau pwysigrwydd fod prosesau cywir yn cael eu dilyn, a'i fod wedi tynnu Cyfreithiol i mewn i'r gŵyn iddynt fedru rhoi'r ffeithiau cywir i'r cwsmer ar y sefyllfa.	1
16	Gwasanaethau Cymdeithasol	Oedolion, Iechyd a Llesiant	01/04/2024 – 30/09/2024	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer wedi cysylltu yn cwyno am yr ymateb gafodd gan y Gwasanaeth, di enw, ddim ar bapur pennawd etc. Nodi nad oedd yn teimlo fod ei chwyn wedi cael sylw iawn, gan iddi gael ymateb o fewn ychydig ddyddiau o wneud ei chwyn. Doedd hi ddim yn teimlo y byddent wedi cael ymatebion mor sydyn a hynny.	Y mater yn wreiddiol wedi derbyn sylw yn Gwasanaeth ond yr SGG wedi nodi pryd hynny nad oedd yn meddwl fod anfon ymateb, di enw, oedd ddim hyd yn oed ar bapur pennawd y Gwasanaeth yn dderbyniol. Tynnwyd y mater i sylw'r Swyddog Monitro a gyfeiriodd y ddau Wasanaeth i Ganllawiau'r Ombwdsmon ar ymateb i gwynion a phriodoli ymatebion. Gofynnwyd i'r Pennaeth Gwasanaeth ymyrryd yn y sefyllfa. Cwyn dal ar agor.	Cwyn yn dal ar agor.	2