

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 “Gategori” nid o reidrwydd am fod eu natur i gyd yn hollol yr un fath
1	Tai & Eiddo	Tai	01/04/2024 – 31/03/2025	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). Hefyd roedd wedi cwyno am nifer o bethau o fewn yr Hostel.	Rheolwr y Gwasanaeth wedi ymateb yn dilyn ymchwiliad ac wedi nodi ei bod yn sylweddoli nad ydi sefyllfa y cwsmer bellach yr un fath, felly maent wedi ei ail leoli i’r llawr isaf. Hefyd mae y gweddill o’r pwyntiau ddaru hi eu codi am bethau yn yr Hostel wedi cael sylw yn yr ymateb.	Cofio pwysigrwydd ymateb yn brydlon i gwsmer, boed yn ymholiad neu gŵyn, a cheisio egluro pethau iddynt mewn modd dealladwy.	1
2	Tai ac Eiddo	Tai	01/04/2024 – 31/03/2025	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.	6
3	Tai ac Eiddo	Tai	01/04/2024 – 31/03/2025	Iaith a Chydraddoldeb	Cwsmer yn cwyno iddi gael ei thrin yn wahanol ac annheg oherwydd ei anableddau. 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 lŵp am y mater yn ogystal. Pennaeth Cynorthwyol wedi diweddarau’r cwsmer rhag ofn ei bod eisiau mynd a’r mater ymlaen at yr Ombwdsmon.	Ymhob sefyllfa mae’n bwysig ceisio sicrhau nad yw cwsmer yn teimlo eu bod yn cael eu trin yn wahanol oherwydd unrhyw anabledd. Angen i’r Gwasanaeth ddiweddarau’r cwsmer pan fydd yr Ymchwiliad wedi dod i ben.	2

ATODIAD 1

4	Tai ac Eiddo	Tai	01/04/2024 – 31/03/2025	Ymddygiad Swyddog	Cwsmer wedi cwyno am ei bod yn teimlo nad ydi’r Swyddog o’r Gwasanaeth sydd i fod i’w chefnogi yn gwneud hynny. Mae’n teimlo ei bod yn cael ei thargedu ganddi a mae eisiau swyddog newydd i ddelio efo’i achos o’r herwydd.	Rheolwr wedi ceisio ffonio’r cwsmer i drafod y mater. Ond yn anffodus bu oediad mewn ymateb yn llawn i’r gwyn, honiad fod swyddog wedi bod i ffwrdd ar wyliau felly nad oedd modd ymateb ynghynt.	Os yw Gwasanaeth yn gwybod nad ydynt yn medru cadw at yr amserlen ymateb, yna fe ddylent fod yn cadw’r cwsmer a Cwynion yn y lŵp am hynny. Os ydi cwsmer yn gwybod fod oediad am fod maent yn fwy parod i dderbyn hynny. Rheolwr i atgoffa pawb yn y Tim o hyn.	1
5	Tai ac Eiddo	Eiddo	01/04/2024- 31/03/2025	Diffyg ymateb/Gweithredu	Cwsmer yn cwyno am ddiffyg cyfathrebu gan y Tim Eiddo. Nododd ei fod wedi cychwyn sgysiau ers mis Ionawr a dal heb gael ateb a mae hi bellach yn ddiwedd mis Mawrth.	Swyddog wedi ymateb i'r cwsmer gan ymddiheuro am yr oedi ac wedi egluro pam y bu oediad. Wedi rhoi pictiwr llawn iddo o'r sefyllfa a'r cynnig ar ddiwedd yr eglurhad/ymateb. Mater i'r cwsmer fydd trafod ymhellach efo’r swyddog rŵan.	Angen i’r Gwasanaeth bob amser geisio cadw at amserlen ymateb i unrhyw ohebiaeth. Os yn methu rhoi ateb llawn yna anfon nodyn at y cwsmer i egluro pam fod oediad a nodi pryd gallent ddisgwyl ymateb llawn.	1
6	Cyllid	Refeniw	01/04/2024 – 31/03/2025	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 anfonwyd ymateb pellach i'r cwsmer.	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 amddiffynnod.	2
7	Cyllid	Refeniw	01/04/2024 – 31/03/2025	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.	4
8	Cyllid	Refeniw	01/04/2024 – 31/03/25	Ymddygiad Swyddog	Cwsmer yn cwyno am swyddog penodol o fewn y Gwasanaeth, yn teimlo nad ydi’r swyddog wedi rhoi sylw i’w achos.	Y mater wedi cael ei basio i sylw’r Pennaeth Cynorthwyl. Ddarw gydnabod y gwyn ac egluro wrth y cwsmer ei bod wedi rhoi’r cyfrif ar “hold” nes mae’r gwyn wedi cael sylw. Y gwyn dal ar agor ar hyn o bryd. Roedd y cwsmer hefyd wedi cwyno am elfennau GDPR, hyn	Cofio pwysigrwydd ymateb yn brydlon i gwsmer, boed yn ymholiad neu gŵyn, a cheisio egluro pethau iddynt mewn modd dealladwy. Weithiau tydi cwsmer efallai ddim yn derbyn ymateb/penderfyniad efallai am nad ydynt yn deall y rhesymeg tu ôl i’r ymateb/penderfyniad yna.	1

ATODIAD 1

						wedi ei ymateb gan y Gwasanaeth perthnasol yn amserol.		
9	Gwasanaethau Corfforaethol	Cofrestru	01/04/2024 – 31/03/2025	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
10	Gwasanaethau Corfforaethol	Cefnogol	01/04/2024 – 31/03/2025	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 aelod staff 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
11	Amgylchedd	Rheolaeth Adeiladu	01/04/2024 – 31/03/2025	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am nad yw wedi cael diweddariad gan y Gwasanaeth nac ymatebion i'w 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.	Pennaeth Cynorthwyol wedi anfon ymateb llawn i'r cwsmer ac wedi ymddiheuro am yr 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.	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
12	Amgylchedd	Cynllunio	01/04/2024 – 31/03/2025	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.	16
13	Amgylchedd	Gwastraff	01/04/2024 – 31/03/2025	Diffyg Ymateb/Gweithredu	Cwsmer yn cwyno ei bod hi dros 50 diwrnod ers iddi archebu cyfarpar ailgylchu. Mae wedi ffonio sawl gwaith ond	Swyddog wedi cysylltu ar cwsmer ar y ffon a threfnu i ddanfon y cyfarpar iddi.	Mae'n holl bwysig bod yn onest efo cwsmeriaid o ran amserlen ymateb. Holl bwysig rhoi diweddariad/eglwurhad iddynt os nad oes modd ymateb yn llawn neu ddarparu cyfarpar o fewn y cyfyngiad amser a nodir.	7

ATODIAD 1

					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.			
14	Amgylchedd	Gwastraff	01/04/2024 – 31/03/2025	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.	5
15	Amgylchedd	Cyllid Amgylchedd	01/04/2024 – 31/03/2025	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
16	Addysg	Addysg	01/04/2024 – 31/03/2025	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer wedi cwyno am ddiffyg ymateb a gweithredu pan ddisgynnodd ei mam wrth Ysgol yn yr ardal. Bu iddi gael niwed a gorfod mynd i'r Ysbyty. Roedd y cwsmer eisïau i'r Gwasanaeth sicrhau nad oedd hyn yn digwydd i neb arall.	Pennaeth y Gwasanaeth wedi ymateb i'r cwsmer gan ymddiheuro am unrhyw oedi oedd wedi bod. Hefyd wedi dymuno gwellhad buan i'w mam a chadarnhau fod y gwaith ar y safle wedi cael ei gwblhau. A fod ei chais am iawndal wedi ei anfon i'r Tim Yswiriant am sylw.	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.	2
17	Addysg	Addysg	01/04/2024 – 31/03/2025	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. Y gwyn wedi cael ei ymateb a'r Pennaeth Cynorthwyol hefyd wedi ymateb i gwestiynau pellach oedd y cwsmer wedi eu holi.	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

ATODIAD 1

18	Priffyrdd, Perianneg ac Ymgynghoriaeth	Bwrdeistrefol	01/04/2024 – 31/03/25	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 eisiau ymddiheuriad a hefyd eisiau 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 yn ôl ati wedi iddo ddarfod ei ymchwiliad. O ddilyniant i sgwrs fewnol, Swydddog o Cyfreithiol wedi anfon ymateb pellach i’r cwsmer y 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 eisiau 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
19	Priffyrdd, Perianneg ac Ymgynghoriaeth	Priffyrdd	01/04/2024 – 31/03/2025	Diffyg ymateb/Gweithredu	Cwsmer wedi cwyno am ddiffyg ymateb i’w chyswllt blaenorol efo’r Gwasanaeth am ddiffyg torri gwellt ger ei chartref.	Swydddog priodol wedi ymchwilio ac wedi ymateb gan ymddiheuro ac egluro beth oedd wedi achosi oediad mewn derbyn ymateb. Roedd y mater yn berthnasol i ddau Wasanaeth. Fe eglurodd fod y gwellt wedi cael ei dorri 3 gwaith yn unol a rhaglen y Cyngor.	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.	1
20	Cyfreithiol	Cyfreithiol	01/04/2024 – 31/03/2025	Diffyg ymateb/Gweithredu	Cwsmer wedi cysylltu i gwyno am ddiffyg ymateb amserol gan y Gwasanaeth i drosglwyddo tir i’w berchnogaeth yn unol a chytundeb oedd wedi ei gwneud. Roedd y sefyllfa wedi rhygnu ymlaen ers cryn amser yn anffodus.	Y Gwasanaeth wedi dilyn y mater i fyny ac adrodd yn ôl i’r cwsmer ar hynny. Roedd ambell beth allan o’u rheolaeth gan eu bod yn aros am atebion Cyfreithwyr eraill.	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. Cofio cadw’r cwsmer yn y lŵp o ran rhoi diweddariad ar y sefyllfa os nad yw’n bosib ateb yn llawn.	3
21	Gwasanaethau Cymdeithasol	Oedolion, lechyd a Llesiant	01/04/2024 – 31/03/2025	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 Swydddog 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.	Mae’n bwysig i Wasanaethau dderbyn perchnogaeth o Gwynion bob amser.	2