

<b>ADRODDIAD CABINET</b>	23 Gorffennaf 2019
<b>PWNC</b>	Adroddiad Blynyddol Cwynion a Gwella Gwasanaeth 2017/18 a 2018/19
<b>AELOD CABINET</b>	Cyng. Nia Jeffreys, Aelod Cabinet Cefnogaeth Gorfforaethol
<b>SWYDDOG</b>	Geraint Owen, Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol
<b>AWDURON</b>	Tîm Cydlynu Gwella Gwasanaeth a Chwynion, Swyddog Gwella Gwasanaeth (SGG)

## 1 Pwrpas yr Adroddiad

Mae'r Adroddiad yn crynhoi'r datblygiadau o ran *Cwynion a Gwella Gwasanaeth* dros y ddwy flynedd 2017-2019. Ni chyflwynwyd adroddiad ar gyfer 2017-2018 oherwydd ail strwythuro gwasanaethau, timau a rolau.

Mae'r adroddiad yn pwysleisio'r ymateb i *Gwynion* er mwyn *Gwella Gwasanaeth*, ac arddangosir llwyddiannau drwy naratif yn yr adroddiad. Amlygir hefyd y rhwystrau i'w goresgyn er mwyn parhau i wella a datblygu, ynghyd a chamau arfaethedig.

Mae'n rhan o Bolisi Pryderon a Chwynion y Cyngor fod y Cabinet yn derbyn yr adroddiad yma.

## 2 Penderfyniad a geisir

Derbyn yr Adroddiad.

## 3 Cefndir

3.1 Mae'r drefn a fabwysiadwyd gan y Cyngor yn cyd-fynd â'r Polisi Enghreifftiol ar Gwynion a Phryderon, a'r Canllawiau a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru, ac a luniwyd dan oruchwyliaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae i hyn y fantais ei fod yn gyson gyda threfniadau cwynion cyrff cyhoeddus eraill gan wneud cyflwyno cwyn yn haws i'r cyhoedd ar draws sefydliadau cyhoeddus.

3.2 Fe fabwysiadwyd y drefn gan y Cabinet gyda'r amcanion canlynol:

- Dod â buddiant penodol i'r dinesydd drwy ganolbwyntio ar y datrysiad yn hytrach na'r broses. Bydd yn caniatáu ymdrin yn gyflymach â chwynion, gan ddiddymu un cam o'r drefn bresennol sydd yn eithaf llafurus a hir wyntog.
- Caniatáu cydlynu cwynion sydd yn cwmpasu mwy nag un adran yn well, a hefyd cydlynu cwynion sy'n cynnwys asiantaethau neu bartneriaid allanol.
- Drwy sefydlu bas data canolog, cynhwysfawr, bydd modd cymryd trosolwg o'r patrwm cwynion a dysgu gwersi fel sefydliad.
- Rhagwelir y bydd y drefn yn cyd-fynd yn well hefo diwylliant newydd y Cyngor o rymuso staff i wneud penderfyniadau a chyflawni un o ffrydiau gwaith prosiect "Ffordd Gwynedd"

## Y Drefn

### 3.3 Diffinnir cwyn fel:

- mynegiad o anfodlonrwydd neu bryder
- naill ar bapur neu ar lafar neu drwy unrhyw ffordd arall o gyfathrebu
- fe'i gwneir gan un neu ragor o'r cyhoedd
- mae ynglŷn â'r ffordd y mae'r Cyngor wedi gweithredu neu heb weithredu
- neu mae ynglŷn â safon y gwasanaeth a ddarparwyd
- ac mae angen ymateb iddi.

### Nid cwyn yw:

- cais cychwynnol am wasanaeth megis rhoi gwybod am olau stryd ddiffygiol
- apêl yn erbyn penderfyniad sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol
- ffordd o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol'
- ffordd i grwpiau/mudiadau lloïo geisio hyrwyddo achos.

Nid yw'r drefn hon yn berthnasol i ddefnyddwyr gwasanaethau cymdeithasol, gan fod trefn statudol ar eu cyfer hwy. Mae ysgolion hefyd yn gweithredu eu trefniadau cwynion eu hunain.

Mae dau gam i'r drefn, sef:

### Datrys Anffurfiol

3.4 Cynnig y cyfle i achwynydd gysylltu'n anffurfiol yn y man lle caiff y gwasanaeth ei gyflwyno i geisio datrys cwynion un ai pan fydd y pryder yn codi neu'n fuan iawn wedyn. Dylai ymdrin â chwynion fod yn rhan annatod o ddarparu gwasanaeth ac anogir staff i ystyried bob tro os gellir datrys y gŵyn 'yn y fan a'r lle'.

3.5 Nod y drefn yw darparu system sy'n syml, yn hyblyg ac yn rhoi pwyslais ar gael y canlyniad mwyaf priodol i unigolion a gwasanaethau. Mae'r trefniadau yn caniatáu i'r Cyngor ddelio mewn ffordd lawer mwy rhagweithiol â phryderon drwy ganolbwyntio ar anghenion pobl, sef datrys y broblem ac nid ar y broses gwyno ei hun

### Ymchwiliad ffurfiol.

3.6 Os nad yw'n bosib datrys y gŵyn yn anffurfiol gall yr achwynydd ei chyfeirio am ymchwiliad ffurfiol. "*Ymchwilio unwaith, ymchwilio'n dda*" yw egwyddor y cam hwn o'r broses. Mae'r pwyslais yn cael ei roi ar un ymchwiliad i ddelio'n drylwyr â'r pryderon a godwyd. Fel rheol cynhelir ymchwiliad gan swyddog o fewn yr adran sydd ar lefel ddigon uchel, ac sy'n annibynnol o ffynhonnell y gŵyn. O bryd i'w gilydd ni fydd hyn yn briodol ac ymchwilir i'r gwyn gan swyddog sy'n annibynnol o'r adran dan sylw. Yn wahanol i ddatrysiadau anffurfiol fe gofnodir pob cwyn ffurfiol yn ganolog.

3.7 Gall achwynydd fynd â'r gŵyn at yr Ombwdsmon os yw'n anfodlon gydag ymateb ffurfiol y Cyngor.

### 3.8 Trosolwg o'r camau:

- Mae Cwynion yn dod i mewn o sawl cyfeiriad - ffurflen Canmoliaeth a Chwynion ar y We; trwy e-bost; trwy lythyr; dros y ffon, drwy ymweliad i'r safle gwaith; neu drwy neges gan gydweithiwr;
- Mae'r Blwch Cwynion yn cael ei fonitro drwy gydol y dydd a gwneir pob ymdrech i beidio cael cwynion yn sefyll ynddo heb eu pasio 'mlaen am sylw;
- Mae pob cwyn sydd yn dod i mewn i'r Blwch Cwynion yn cael eu cofnodi o dan eu categorïau perthnasol, sef Anffurfiol, Ffurfiol neu Ombwdsmon. Nodir enw a chyfeiriad y cwynydd os yn wybyddus, ynghyd a dyddiad derbyn y gwyn ac o dan ba gategori mae'r cwyn yn disgyn;
- Mae ymgais yn cael ei wneud i gydnabod cwyn ar y dyddiad y daw i mewn lle'n bosib, os yw'n ddiwrnod gwaith arferol. Anfonir e-bost neu lythyr allan i gydnabod ei derbyn. Bydd y gwyn yn cael ei phasio ymlaen wedyn i'r Gwasanaeth perthnasol am sylw;
- Bydd y Swyddog Gwella Gwasanaeth (SGG), neu gydweithiwr yn ei habsenoldeb, yn monitro dyddiad ymateb y gwyn ac yn atgoffa'r Gwasanaeth o'r gofyn i ymateb yn brydlon lle'n bosib. Gofynnir iddynt hefyd hysbysu'r cwsmer os ydynt yn debygol o fethu ymateb mewn pryd;
- Adroddir i'r Tîm Rheoli Corfforaethol pob chwe mis ar sut y Gwellir Gwasanaethau o'r Cwynion sydd yn dod i mewn. Hefyd yn unol â'r drefn mae'n ofynnol adrodd i'r Cabinet yn flynyddol.

Mae'r pwyslais erbyn hyn ar Wella Gwasanaeth yn dilyn derbyn cwynion, er mwyn arbed cwyn tebyg yn y dyfodol.

Rydym yn ceisio darganfod oes unrhyw batrymau neu "thueddiadau" yn amlygu eu hunain.

Erbyn hyn mae'r adroddiad yn canolbwyntio ar Gwynion Ffurfiol Dilys a Chwynion yr Ombwdsmon, gan fod Gwasanaethau yn delio gyda chwynion anffurfiol eu hunain.

Mae 'cwyn Dilys' yn golygu fod dilysrwydd i sail y gwyn, ac os nad yw'n cael ei datrys yn foddhaol gall wedyn droi'n gŵyn i'r Ombwdsmon.

Math o Gwynion	Nifer 2017/18	Nifer 2018/19
	Cyfanswm	Cyfanswm
Cwynion Ffurfiol (Dilys)	32	49
Cwynion at yr Ombwdsmon	24	32
	18 Dim Ymchwiliad 4 Dim Ymchwiliad (Cynamserol) 0 Heb gael ymateb 0 Setliad 0 Ymchwiliad ar agor 2 Adroddiad	16 Dim Ymchwiliad 9 Dim Ymchwiliad (Cynamserol) 0 Heb gael ymateb 5 Setliad 0 Ymchwiliad ar agor 2 Adroddiad

Mae *Dim Ymchwiliad* yn golygu fod yr Ombwdsmon, ar ôl ystyriaeth gychwynnol yn fodlon gyda'r ffordd y mae'r awdurdod wedi ymdrin â'r mater ac nad oes angen ymchwilio'n bellach. Gall hefyd fod yn fater sydd tu hwnt i'r awdurdodaeth.

Mae *Cynamserol* yn golygu fod yr Ombwdsmon o'r farn nad yw'r awdurdod wedi cael cyfle i ystyried y mater eto. Bydd y rhain yn cael eu cyfeirio at y Cyngor am ystyriaeth o dan y drefn gwynion fel arfer.

#### **4 Gwella Gwasanaeth**

Fel yr adroddwyd yn flaenorol mae cydweithrediad y Gwasanaethau i ddilyn y drefn wedi bod yn dda iawn ar y cyfan, ac yn wir mae sawl un wedi nodi eu bod yn gweld gwerth mawr yn y drefn.

Mae'r Adran 1 yn cynnwys esiamplau o'r Cwynion a dderbyniwyd gan fanylu:-

- Sut mae'r gwasanaethau yn ceisio bodloni'r rhai sydd wedi cyflwyno cwynion
- Camau a gymerwyd i wella eu gwasanaethau o ganlyniad.

Cyn cyflwyno'r drefn yn 2015 nid oedd yr hyd yr oedd cwynion yn agored yn cael ei fesur. Erbyn hyn rydym wedi datblygu trefn i fesur cyfartaledd yr hyd mae cwynion yn agored. Y ffigwr ar gyfer 2018/19 yw 8.6 diwrnod. Ein bwriad ar gyfer y dyfodol yw defnyddio hwn fel gwaelodion er mwyn cymhariaeth a rhoi mesur ychwanegol o berfformiad.

Dylid nodi nad yw'r nifer o gwynion y mae gwasanaeth yn ei dderbyn yn angenrheidiol yn arwydd o safon y gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu, ac na ellir ystyried y canlyniadau hyn ar ben eu hunain. Mae natur y gwasanaethau a ddarperir yn dylanwadu'n drwm ar y canlyniadau. Ymysg y ffactorau a all gael effaith ar y ffigyrau yw'r nifer o gysylltiadau uniongyrchol a geir gyda chwsmeriaid, proffil cyhoeddus y gwasanaeth neu os oes gan unigolyn ffyrdd ffurfiol eraill i unioni cam neu gyflwyno apêl. Fel sylw cyffredinol i osod cyd-destun rhaid dwyn mewn cof y nifer o gysylltiadau darparu gwasanaeth sydd rhwng y Gwasanaethau'r Cyngor a'r cyhoedd yn ddyddiol o'u cymharu â nifer cwynion

#### **5 Edrych i'r Dyfodol/Camau Nesaf**

Amlygir wrth y Gwasanaethau, wrth fynychu eu Timau Rheoli, fod y Tîm yn gallu cynnig Hyfforddiant yn y maes Gofal Cwsmer drwy ddefnyddio cwynion fel arf dysgu. Rhoddir eglurhad i'r Gwasanaethau o'r math o hyfforddiant a gynhaliwyd efo'r Gwasanaeth Hamdden.

Mae Wal Lwyddiannau yn y broses o gael ei chreu a bydd yn ei lle yn fuan. Gweler esiampl o'r math o sylwadau sydd wedi eu derbyn yn Adran 2.

Mae'r sylwadau yma yn deillio o dderbyn canmoliaethau gan gwsmeriaid ar y ffurflen canmoliaeth ar ein safle we. Drwy e-byst neu lythyrau neu dros y ffon. Hefyd fe geir adborth positif yn dilyn cwyn, a'r teimlad yw ei bod yn bwysig iawn dathlu a rhannu'r canmoliaethau/adborth yma ymysg y gwasanaethau. Mi fydd y ddogfen ar "Wordpress" ac mi fydd yn cael ei rhoi ar y Fewnrwyd ond mi fydd hefyd ar gael i'r staff allanol yn ogystal drwy linc i Facebook staff y Cyngor. Mae nifer o'r canmoliaethau yn dod am ein staff allanol a chredir ei bod yn bwysig dathlu hynny a sicrhau eu bod yn cael eu gweld. Hyn yn sicr yn ffordd o godi morâl staff, pan maent yn teimlo eu bod yn cael eu gwerthfawrogi. Mae trafodaethau ar y gweill efo'r Tîm Cyfathrebu Mewnol am sut gellir defnyddio'r wal lwyddiannau i gyd fynd a Gwobrau'r Cyngor ar ei Orau yn ogystal.

Mae'r SGG a'r Rheolwr Dysgu a Datblygu'r Sefydliad yn son am y Wal Lwyddiannau wrth fynychu Timau Rheoli'r Gwasanaethau, ac mae sawl canmoliaeth mae'r Gwasanaethau wedi eu derbyn yn uniongyrchol yn cael eu hanfon ymlaen i sylw'r SGG.

Mae'r Tîm Rheoli wedi cael sawl enghraifft yn y gorffennol lle rydym wedi cael problemau efo ymateb rhai Gwasanaethau i'r drefn ac mae rhai elfennau yn parhau yn y Gwasanaethau yma o hyd. Oni fydd pethau yn altro mi fyddwn yn gofyn am gefnogaeth y Tîm Rheoli i geisio symud pethau ymhellach.

## **Adran 1**

### **Esiamplau o rai cwynion a dderbyniwyd dros y ddwy flynedd 2017/18 a 2018/19**

#### **1.1 Cefnogaeth Gorfforaethol (Gofal Cwsmer)**

##### **1.1.1 Natur y gwyn**

Fe dderbyniwyd cwyn gan gwsmer oedd yn ceisio adnewyddu Tocyn Teithio Ôl 16 ar lein. Methu cwblhau'r broses i adnewyddu'r tocyn am ryw reswm. Hyn yn golygu methiant i dderbyn y cerdyn mewn pryd. Felly cwsmer wedi gorfod talu yn ychwanegol am deithio ar y trê. Diffyg Cyfathrebu clir rhwng y Cyngor a'r cwmni bysus. Cafwyd ymholiad am yr un mater gan gwsmer arall oedd wedi cael problemau tebyg. Nid oedd y cwsmer yma eisiau rhoi cwyn i mewn am y mater ond 'roedd yn ddiolchgar fod y gwasanaeth eisoes yn edrych mewn i'r drefn.

##### **1.1.2 Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Fe ymchwiliodd y Gwasanaeth y ddau achos a gwelwyd fod nam yn bodoli yn y broses adnewyddu/talu ar lein. Ymddiheurwyd i'r cwsmeriaid am hyn a rhoddwyd eglurhad iddynt o beth aeth o'i le.

##### **1.1.3. Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Y gwasanaeth wedi trefnu fod y broses Tocynnau Teithio Ôl 16 wedi cael ei rhoi ar restr blaenoriaeth FFOS. Hyn yn golygu bydd y broses yn cael ei hadolygu gyda tharged o ddiwedd Awst i'r broses newydd fod yn weithredol ar FFOS. Tan y newid, mae'r Arweinydd Tîm yn cadw golwg ar y sefyllfa i geisio arbed i gwsmer arall gael yr un broblem.

Hefyd bu'r Gwasanaeth mewn trafodaeth efo'r cwmni geisio gwella'r cyfathrebu rhyngddynt i'r dyfodol.

Ymhellach trafodwyd y mater gyda'r Gwasanaeth Addysg a chytunodd y Gwasanaeth hwnnw i wneud ad-daliad i'r cwsmer am y costau ychwanegol gododd oherwydd y broblem.

#### **1.2. Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgyrchu**

##### **1.2.1 Natur y gwyn**

Cwsmer wedi cwyno ei bod yn ystod y 5 mis diwethaf wedi colli 3 set o finiau ailgyrchu. Nid yw bellach yn medru ailgyrchu gwastraff yn iawn o'r herwydd. Mae'n honni nad ydi'r biniau yn cael eu dychwelyd gan y casglwyr i'r man cywir, eu bod yn cael eu gadael yng ngwaelod y stryd. Dim ond yn cael casgliadau bob pythefnos beth bynnag, hynny yn creu trafferth gan fod diffyg lle yn y cartref i'w gadw

##### **1.2.2 Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Yr Arweinydd Tîm wedi cael gair efo'r casglwyr ac yn nodi y byddent yn monitro'r sefyllfa am gyfnod

##### **1.2.3 Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth:-

Mae'r Tîm Casglu Gwastraff/Ailgyrchu, Arweinyddion Tîm a Swyddogion Gwastraff/Ailgyrchu yn ceisio ei gorau i gynnig y gwasanaeth gorau phosib i gwsmeriaid.

Yn yr achos yma rydym wedi dysgu pa mor bwysig yw gadael y biniau/bocsys yn daclus ac yn y pwynt cywir yn dilyn casgliadau. Rwyf newydd godi ffon ar y cwsmer heddiw ac wedi derbyn cadarnhau bod pethe wedi gwella ers ei chwyn.

### **1.3 Gwasanaeth Trafnidiaeth – Cludiant Plant gydag anableddau i'r Ysgol**

#### **1.3.1 Natur y gwyn**

Derbyniwyd cwyn gan gwsmer am safon diogelwch a diffyg gwasanaeth gan gwmni tacsio oedd wedi ei contractio i gario ei blentyn i'r ysgol.

- Tacsio heb droi fyny i nôl y plentyn ar fwy nac un achlysur, a neb yn cysylltu efo'r rhiant i egluro'r sefyllfa, neb o'r cwmni nac o'r Cyngor
- Oherwydd cyflwr y plentyn mae sefyllfa oedd fel hyn yn ei gynhyrfu yn ddrwg yn anffodus

#### **1.3.2 Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Y Gwasanaeth wedi ymchwilio i weld beth oedd wedi creu hyn. Wedi anfon llythyr at y cwsmer yn nodi byddai cwmni newydd yn cymryd drosodd y cytundeb cario i'r Ysgol.

#### **1.3.3 Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth:-

Yn sicr mae gwersi wedi eu dysgu o'r gwyn. Mae angen mwy o gyfathrebu rhwng pawb sydd ynghlwm a'r contract.

Mae'n fwriad edrych yn ofalus ar y broses o gomisiynu cludiant ar gyfer disgyblion sydd ag ADY, gyda'r gobaith o wneud unrhyw newidiadau sydd yn bosib fydd yn arwain at gael gwasanaeth sydd yn cwrdd yn well ag anghenion disgyblion ADY sydd angen cludiant yn y dyfodol. Mae staff Cludiant, a staff yr Adran Addysg yn y broses o wneud hyn ar hyn o bryd. Y bwriad yw i yrwyr/cynorthwyydd teithwyr dderbyn hyfforddiant ynglŷn â chyflwr y disgyblion sydd yn cael eu cludo. Nid ydynt yn derbyn dim hyfforddiant ar hyn o bryd. Hefyd gobeithir paratoi llyfryn bach gyda chanllawiau i weithredwyr a rhieni yn rhestru be i wneud pan fo sefyllfa fel hyn yn codi.

### **1.4. Gwasanaeth Hamdden**

#### **1.4.1. Natur y gwyn**

Derbyniwyd cwynion gan ddau gwsmer i dynnu sylw'r gwasanaeth Hamdden at sefyllfa beryglus mewn pwll nofio. Y ddau gwsmer yn nodi fod y pwll yn brysur ar y diwrnod dan sylw, llawer iawn o blant a phobl hyn yn nofio ar draws ei gilydd.

#### **1.4.2 Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Fe ymchwiliodd y Gwasanaeth i'r achos a gwelwyd fod y camau priodol i gyd-fynd a safonau NOP (NORMAL Operating Procedures) i gyd wedi cael eu dilyn. Yn anffodus nid oedd y camera cctv yn gweithio ar y pryd felly nid oedd tystiolaeth o'r sefyllfa ar ffilm.

#### **1.4.3 Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Y Gwasanaeth wedi cytuno i dreialu defnyddio llinellau "lanes" ar gyfnodau o'r fath o hyn allan, yn y gobaith y byddai hyn yn gwneud sefyllfa o'r fath yn fwy diogel i bawb sydd yn y pwll.

## **1.5. Gwasanaeth Morwrol**

### **1.5.1. Natur y gwyn**

Cwyn am ymddygiad aelod o staff Morwrol.

### **1.5.2 Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Ar ôl ymchwiliad i'r mater gan y Rheolwr Gwasanaeth, anfonwyd ymddiheuriad ac eglurhad i'r cwsmer am y sefyllfa, gan ddiolch iddo am ddwyn y gwyn i sylw'r gwasanaeth.

### **1.5.3 Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Rheolwr wedi trafod y mater efo'r swyddog dan sylw rhag i achos o'r fath godi eto.

## **1.6. Gwasanaeth Cynllunio**

### **1.6.1. Natur y gwyn**

Cwsmer wedi cwyno fwy nac unwaith am fater gorfodaeth leol nad oedd yn derbyn sylw'r Cyngor.

Mae'r broblem wedi bod yn mynd ymlaen ers tua 9 mlynedd yn ôl y cwsmer. Mae'n effeithio arni hi ac ar breswylwyr eraill yn y gymuned. Y cwsmer yn teimlo nad oedd y gwasanaeth yn cymryd ei chwynion o ddifri, gan nad oedd yn derbyn ymatebion.

### **1.6.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Fe ymddiheurwyd i'r cwsmer am y diffyg ymateb blaenorol, ac fe eglurwyd beth oedd wedi achosi hynny. Roedd y sefyllfa yn un ddyrys iawn i'r gwasanaeth ei datrys yn y lle cyntaf, oblygiadau penodol yn deillio o'r achos. Y Gwasanaeth yn gorfod aros am ymateb/datrysiad sefyllfa gymhleth arall cyn medru datrys y sefyllfa yma yn anffodus.

### **1.6.3. Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Mae'r gwasanaeth wedi sylweddoli pwysigrwydd cadw cyswllt rheolaidd efo'r cwsmer am sefyllfaoedd o'r fath. Cyfathrebu am unrhyw ddatblygiad am y sefyllfa yn holl bwysig bob amser. Pan mae'r cwsmer yn cael eglurhad gan y swyddog mae'n haws ganddynt dderbyn unrhyw sefyllfa. '

## **1.7. Gwasanaeth Trafnidiaeth**

### **1.7.1. Natur y gwyn**

Cwyn wedi ei dderbyn am y broses tendro am gytundeb rhedeg bysiau ysgol. 'Roedd y cwsmer wedi anfon tendr am y cytundeb, ond ni fuodd yn llwyddiannus. Nid oedd yn credu ei fod wedi cael digon o amser i baratoi ei dendr etc. Teimlo fod amseriad yn golygu na chafodd o gyfle teg i roi tendr i mewn.

### **1.7.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Y Gwasanaeth wedi trefnu sgwrs wyneb yn wyneb efo'r cwsmer yn syth i egluro'r drefn iddo . Hefyd wedi gofyn i'r Gwasanaeth Archwilio Mewnol edrych ar y broses dendro. Cafwyd cadarnhad gan Archwilio Mewnol fod popeth wedi ei weithredu'n gywir.

### **1.7.3. Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Mae'n debyg mai'r wers rydym wedi'i ddysgu o ddelio a Mr X yw pa mor bwysig yw cynnwys cwmnïau bysiau tebyg i'w gwmni ef yn fuan yn ein trafodaethau.

Rydym yn aml yn dibynnu ar gwmnïau bach bysiau fel cwmni Mr X i'n cynorthwyo mewn amseroedd o argyfwng. Felly, mae'n wrth gynhyrchiol i ni roi pellter rhyngom ni a chwmnïau tebyg.

## **1.8. Gwasanaeth Refeniw**

### **1.8.1. Natur y gwyn**

Cwsmer wedi cwyno am ddiffyg ymateb/datrysiad gan y Gwasanaeth Refeniw. 'Roedd wedi cysylltu â nhw sawl gwaith yn barod ynglŷn â statws bil ei eiddo. Y Gwasanaeth yn honni ei fod yn dod o dan ail gartref ond y cwsmer yn honni ei fod yn cael ei osod fel llety gwyliau ers blynnyddoedd. Cafodd y mater ei ddatrys am gyfnod o ryw 3 mis yna dechreuodd yr un broses eto.

### **1.8.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Fe eglurodd y Rheolwr y sefyllfa i'r cwsmer ond nid oedd yn hapus efo'r eglurhad cyntaf.

Fe dalodd y cwsmer y bil ond 'roedd yn nodi ei fod wedi colli ffydd yn yr Uned Treth Cyngor erbyn hyn. Anfonwyd y gwyn yn ôl i'r gwasanaeth am sylw pellach gan y SGG.

### **1.8.3 Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

- Y prif welliant a gynigwyd i Mr & Mrs Y, oedd cysylltu gydag unigolyn o fewn yr Adran i osgoi'r oedi 3-4 wythnos dros y Gwanwyn a'r Haf. Ni chymerodd Mr & Mrs Y fantais o hyn y datrysiad pellach yw lleihau'r oedi yn sgil dyfodiad y premiwm ar ail gartrefi a thai gwag hir dymor.
- Edrychwyd ar lif ymholiadau i mewn i'r Adran a natur y Cwynion roedd yn cael ei derbyn yn gryno'r prif newidiadau oedd
- Prynu sustem ffon 'call centre' gyda neges fod galwad mewn Ciw yn hytrach na fod galwad ffôn yn cael ei methu.
- Symud Aelod o staff profiadol o'r tîm ateb galwadau ffôn i 'eistedd' ar yr E-byst dyddiol a delio gydag ymholiadau syml yn y fan ar le gan gyfeirio Cwynion / ymholiadau dyrys i sylw unigolion.
- Sicrhau fod ymholiadau drwy lythyr / e-bost yn cael ei brosesu ar unwaith i'r system 'llif gwaith' electroneg.



## **1.9 YGC**

### **1.9.1. Natur y gwyn**

Cwyn wedi ei derbyn oddi wrth gwsmer am y ffaith fod ei ddŵr yfed wedi cael ei lygru oherwydd diffyg draenio'r tir ymhellach i fyny'r lon o'i gartref. Mae'n honni y dylai'r Cyngor fod wedi ei gefnogi efo'r mater. Y cwsmer yn gweld bai ar YGC am y diffyg cyfathrebu o ran y broblem, teimlo y dylasent fod wedi gwneud mwy i'w gynorthwyo yn y sefyllfa. Rhan o'r achos hefyd yn berthnasol I Warchod y Cyhoedd. Fe fu iddynt fynd i arbrofi'r dŵr ayyb yn unol â'r gofynion. Y cwsmer wedi nodi nad oedd am fynd a'r mater o ran GYC yn ei flaen, felly ddim yn disgwyl ymateb i'w gwyn ganddynt.

### **1.9.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Fe ymchwiliodd y Gwasanaeth Ymgynghoriaeth i'r mater ond yn anffodus nid oeddynt yn gallu cynorthwyo llawer oherwydd cyfrifoldebau statudol.

### **1.9.3. Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Wedi adolygu'r ymateb i sefyllfa Mr Z a'r cyngor a gynnigwyd wedi'r digwyddiad, rydym yn sylweddoli pam fod Mr Z yn teimlo'n rhwystredig gyda'r sefyllfa, ond yn anffodus oherwydd ein cyfrifoldebau statudol, doedd dim modd delio gyda'r broblem mewn modd gwahanol. Er mwyn ceisio cael eglurder ar gyfrifoldebau am y math yma o broblem rydym yn bwriadu paratoi llyfryn cryno, sy'n egluro i ddiodefwyr o lifogydd neu ddigwyddiadau o lygredd, beth yn union yw ein cyfrifoldebau, a'n gallu i fod o gymorth. Hefyd bydd manylion cyswllt i gyrff neu adrannau eraill (Cyfoeth Naturiol Cymru neu Warchod y Cyhoedd er enghraifft), a all fod o gymorth yn y fath sefyllfaoedd. Bydd y llyfryn yma yn cael ei rannu â diodefwyr, neu unrhyw un sy'n bryderus am y risg o lifogydd, a'r gobaith ydi y bydd o help ymarferol, ac yn helpu rheoli disgwyliadau.

## **1.10. Gwasanaeth Cynllunio**

### **1.10.1. Natur y gwyn**

Cwyn o ran Cydraddoldeb oedd hwn. Cwsmer wedi nodi ei siom am nad oedd opsiwn perthnasol ar gael ar ffurflen ar lein, dim opsiwn o Mr & Mr ar gael.

### **1.10.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Y Gwasanaeth wedi ymateb gan ddiolch i'r cwsmer am ddod a'r mater i'w sylw. Wedi cynnig ymddiheuriad a chydabod fod hyn yn ddiffyg ar y ffurflen ac felly wedi ychwanegu'r opsiwn yn dilyn trafodaethau efo'r Swyddog Cydraddoldeb.

### **1.10.3 Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Y Gwasanaeth wedi sylweddoli'r angen i ddiweddarau dogfennaeth o'r fath efo'r opsiynau perthnasol. Hefyd cyfle i'r Swyddog Cydraddoldeb ymestyn hyn ar draws y Cyngor efallai rhag ofn fod dogfennaeth arall angen eu diweddarau.

## **1.11. Gwasanaeth Refeniw**

### **1.11.1. Natur y gwyn**

Cwsmer yn anhapus iddi dderbyn bil treth am eiddo yn dilyn marwolaeth aelod o'i theulu. Nid oedd yn derbyn fod y Gwasanaeth angen tystiolaeth bellach ganddi i gadarnhau fod yr eiddo yn wag ac nad oedd "Probate" wedi mynd drwodd eto. Hefyd yn siomedig iddi dderbyn copïau o'r biliau gyda nodiadau ysgrifenedig arnynt ond dim llythyr i egluro'r sefyllfa

### **1.11.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Y Gwasanaeth wedi cysylltu yn ôl efo hi i drïo egluro ymhellach y rhesymeg pam eu bod angen tystiolaeth ganddi. Fod hyn yn ofynion statudol ganddynt. Egluro mai angen llythyr gan ei chyfreithwyr oeddent i egluro'r sefyllfa.

### **1.11.3. Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

I osgoi cwyn o'r fath eto, angen rhoi trefniadau mewn lle i arbed gohebiaeth fynd allan i gwsmer efo nodiadau wedi ei sgrïblo arnynt, sicrhau fod llythyr yn cyd-fynd a'r biliau etc ac egluro'n glir pam fod gofynion am dystiolaeth mewn achosion penodol. Mae'n holl bwysig dangos empathi fel bo angen, hyn yn holl bwysig os yn delio a chwyn mewn achosion sensitif.

## **1.12. Gwasanaeth Refeniw**

### **1.12.1. Natur y gwyn**

Cwsmer yn cwyno am ddiffyg ymateb o'r Gwasanaeth ai bod wedi derbyn bil anghywir. Hefyd ei bod wedi cael swyddog yn ateb ei galwad ffôn ac wrth iddi siarad Cymraeg gofynnodd y swyddog iddi do you want to speak to someone in Welsh? Wedyn pan gafodd ei throsglwyddo i swyddog arall Cymraeg fe ddywedwyd wrthi fod rhaid iddi ddilyn y drefn gwynion swyddogol os eisiau gwneud cwyn. Pan ofynnodd iddo pam na allai o ymateb i'w chwyn fe gafodd ymateb nad ei le ef oedd anfon cwynion ymlaen, nad oedd ganddo'r hawl i wneud hynny.

### **1.12.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Ymchwiliwyd i'r mater a gwelwyd pwy oedd y swyddogion dan sylw. Y cyntaf ddim ddigon hyderus i gyfathrebu yn y Gymraeg efo'r cwsmer ond mae'n ddysgwr brwdfrydig sydd wedi trosi i'r gwasanaeth o wasanaeth arall. Ymddiheurwyd am y diffyg yma a hefyd am ymateb yr ail swyddog. Mae trefn yn y Gwasanaeth i ddelio efo cwynion cyn gynted ag y bo modd nid cyfeirio pobl i ddilyn y drefn Gwynion.

O ran y bil anfonwyd allan eglurwyd pam fod hyn wedi digwydd, roedd o ganlyniad i'r ffaith fod y cwsmer wedi stopio'r Debyd Uniongyrchol etc. Cyn gynted ag y cafwyd y manylion ar dystiolaeth gywir gan y cwsmer cafodd y mater ei sortio.

### **1.12.3. Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Dim cwyn o sylwedd. Dim i'w ddysgu.

### **1.13. Gwasanaeth Tai**

#### **1.13.1. Natur y gwyn**

Cwsmer wedi anfon cwyn i mewn am ddiffyg ymateb i'w gais am wybodaeth am grantiau i adfer eiddo gwag gan y gwasanaeth.

#### **1.13.2 Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Y Gwasanaeth wedi anfon ymateb ato a chynnig ymddiheuriad am y diffyg ymateb blaenorol. Wedi rhoi eglurhad iddo o'r drefn yr oedd yn holi amdani.

#### **1.13.3. Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Credu bod 2 wers yma i ni ystyried.

Angen sicrhau bod canllawiau yn gwbl glir ac yn amlinellu amgylchiadau lle nad yw unigolyn yn gallu/ddim yn gallu cymhwyso. Er ein bod yn credu bod y wybodaeth wedi cynnwys mae'r achwynydd wedi dehongli hynny mewn ffordd wahanol.

Angen i ystyried sut ydym yn cyfathrebu neu gadarnhau sefyllfa. Byddai wedi bod o gymorth nodi nad oedd yn cymhwyso yn hytrach na pheidio ymateb.

### **1.14. Gwasanaeth Parcio**

#### **1.14.1. Natur y gwyn**

Cwsmer yn cwyno am sefyllfa ceir yn parcio dwbl wrth ymyl ei chartref. Hyn yn creu problemau iddi wrth geisio troi mewn i'r stryd lle mae hi'n byw. Mae'n nodi ei bod wedi cwyno am hyn o'r blaen ond na chafodd fawr o ymateb yn anffodus.

#### **1.14.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Bu i swyddog o'r Tîm Parcio, drefnu ymweliad i'r safle i drafod y broblem efo'r cwsmer. I weld oedd rhywbeth y gellid ei wneud i wella'r sefyllfa a'i gwneud yn fwy diogel iddi hi a'i chymdogion.

#### **1.14.3. Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Y Gwasanaeth yn nodi pam mor bwysig a gwerthfawr ydi mynd allan i'r safle at y cwsmer yn hytrach na cheisio dehongli'r sefyllfa dros y ffon neu drwy e-byst. Mae hyn yn rhoi'r argraff go iawn i'r cwsmer eich bod eisiau eu helpu.

## **1.15. YGC**

### **1.15.1. Natur y gwyn**

Cwsmer wedi cwyno am gyfathrebu gwael gan y swyddogion Ymgynghoriaeth Gwynedd a'r Cynulliad parthed gwaith ffordd yn ymyl ei chartref. Teimlo nad oedd yn cael digon o wybodaeth ac y byddai'n gaeth yn ei chartref tra byddai'n gwaith yn mynd yn ei flaen.

### **1.15.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Y Gwasanaeth wedi cysylltu yn syth efo'r cwsmer i holi beth oedd sail ei phryderon. Roeddent eisoes wedi cynnal cyfarfod yn lleol, rhannu llythyrau o ddrws i ddrws, ac yn cyfathrebu'n rheolaidd efo'r cwsmeriaid roedd y sefyllfa yn effeithio arnynt. Yn ffonio, yn tecsio, yn galw yn eu cartrefi i drafod. Y Gwasanaeth eisoes wedi trefnu gwaith i greu llefydd pasio ar y ffyrdd eraill o gartref y cwsmer dros y cyfnod gwaith. Hefyd wedi negodi efo'r ffarmwr perthnasol i greu lle parcio i'r cwsmer yn ei gae. Roedd perchnogion y tri eiddo arall oedd yn cael eu heffeithio yn ymddangos yn gwbl hapus ar sefyllfa.

### **1.15.3. Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Er bod YGC yn dilyn y broses statudol mewn pob achos fel hyn, rydym hefyd yn cario allan 'Letter Drop' i'r trigolion cyfagos. Mae rhai yn cysylltu yn ôl i ganfod mwy o wybodaeth neu i nodi pryderon, bu i hyn ddigwydd gyda rhai yn yr achos yma. Fodd bynnag rhaid i ni beidio â chymryd yn ganiataol fod popeth yn iawn os nad oes ymateb yn dod gan drigolion, yn y dyfodol rhaid ymdrechu i ddod mewn cysylltiad â'r rhai sydd dim yn ymateb.

## **1.16. Gwasanaeth Trafnidiaeth**

### **1.16.1. Natur y gwyn**

Cwsmer yn anhapus nad oedd yn cael diweddariad cyson gan y Gwasanaeth am beth oedd yn digwydd parthed gosod llinellau melyn i wahardd parcio. 'Roedd wedi cwyno am hyn yn barod rhai misoedd yn gynharach.

### **1.16.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Y Gwasanaeth wedi ymddiheuro am y diffyg cyfathrebu efo'r cwsmer am y sefyllfa, ac wedi anfon diweddariad ati ac addo ceisio gwella'r cyfathrebu o hyn allan.

### **1.16.3. Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Y Gwasanaeth wedi sylweddoli pwysigrwydd cadw cyswllt rheolaidd ac amserol efo'r cwsmer er mwyn eu cadw yn y pictiwr.

\*\*\* Mae'r un person wedi cwyno eto yn Ebrill 2019 am yr un broblem sef diffyg cyfathrebu.

## **1.17. Cefnogaeth Gorfforaethol**

### **1.17.1. Natur y gwyn**

Wedi derbyn cwyn am ddiffyg ymateb i gais Rhyddid Gwybodaeth. Y Cwsmer wedi cysylltu â'r Gwasanaeth sawl gwaith felly wedi gorfod troi at y drefn gwynion oherwydd diffyg ymateb gan y Gwasanaeth yn y diwedd.

### **1.17.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Cynigwyd ymddiheuriad ac eglurhad i'r cwsmer pam fod oedi wedi bod mewn anfon ymateb. Rhoddwyd eglurhad i'r cwsmer o sut 'roedd y drefn Rhyddid Gwybodaeth yn gweithio etc.

### **1.17.3. Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Cynhaliwyd cyfarfod mewnol rhwng y Tîm Rhyddid Gwybodaeth a'r SGG, ac wedyn gydag Uwch Reolwr a Phennaeth y Gwasanaeth. Sylweddolwyd fod aneglurder o'r drefn gwynion, a penderfynodd y Gwasanaeth ail fapio'r broses oedd ganddynt i weld lle gellir gwella pethau. 'Roedd gan y swyddogion oedd yn delio a'r ceisiadau syniadau da a theg ar sut i geisio gwella pethau.

## **1.18. Gwasanaeth Eiddo**

### **1.18.1. Natur y gwyn**

Cwsmer wedi cysylltu i ddatgan ei siom gan ei fod yn teimlo ei fod wedi ei gamarwain gan y Gwasanaeth Eiddo parthed pryniant tir oedd ar werth gan y Cyngor.

Mae cwyn y cwsmer yn benodol am y diffyg ymateb o'r Gwasanaeth Eiddo a'r ffaith iddynt wrthod talu iawndal iddo am y golled ariannol yn dilyn y pryniant/ymholiadau.

### **1.18.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Yn dilyn derbyn y gwyn ffurfiol, mae'r Uwch Reolwr o fewn y Gwasanaeth wedi edrych ar y sefyllfa ac wedi ymddiheuro i'r cwsmer am y mater. Hefyd wedi trefnu talu iawndal iddo am gyfran o'r golled ariannol.

### **1.18.3. Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Yr hyn yr ydym wedi ei ddysgu ydi fod angen bod yn gwbl glir wrth gyfeirio darpar brynwyr at y Gwasanaeth Cynllunio. Awgrymwyd wrth y prynwr y byddant angen caniatâd cynllunio cyn y gallem werthu'r tir dan sylw. Aeth y darpar brynwyr ymlaen yn syth i gyflwyno cais a thalu ffi ymgeisio o dros £1000. Pe byddem wedi nodi y dylai wneud ymholiadau neu ddilyn y broses "pre-app" tebyg y byddai wedi ffeindio allan ynghynt na fyddai wedi cael caniatâd, heb dalu'r ffi. Rydym wedi newid ein trefniadau mewnol erbyn hyn.

## **1.19. Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu**

### **1.19.1 Natur y gwyn**

Y cwsmer wedi gorfod cwyno unwaith eto, trydydd neu pedwerydd gwaith fod ei focsyst ailgylchu yn cael eu gadael yn flêr ar draws ei fynedfa yn dilyn casgliad. Yn ogystal fod peth o'r cynnwys yn cael eu gollwng a'u gadael ar lawr wrth y bocsys yn rheolaidd. Y cwsmer bellach wedi cael llond bol ar y sefyllfa ac yn anffodus wedi bod yn cysidro peidio ailgylchu o'r herwydd. Hefyd maent yn cwyno ar Facebook am safon y Gwasanaeth maent yn ei dderbyn gan y Cyngor.

### **1.19.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Swyddog Ailgylchu yn nodi fod y cwsmer wedi cysylltu drwy'r system FFOS yn ogystal i gwyno ai fod wedi cysylltu efo'r cwsmer i drafod y mater. Y Swyddog yn nodi ei fod wedi bod yn monitro'r sefyllfa ers y cwyn diwethaf fis Rhagfyr, gan ei fod wedi bod yn mynd allan i weld cyflwr y bocsys yn dilyn casgliad. Wedi cynnig ymddiheuriad i'r cwsmer unwaith eto ar ran y Gwasanaeth am y broblem.

### **1.19.3. Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Y Swyddog Ailgylchu am gael sgwrs gyda'r Uwch Arweinydd Tim gan ofyn i'r gweithwyr gymryd pwyll wrth wagio'r cart a sicrhau ei dychwelyd i'r pwynt casglu yn dilyn casgliad.

SGG wedi holi'r cwsmer wrth sgwennu'r adroddiad i weld oedd pethau wedi gwella, ei ymateb oedd dal i gael wythnos dda ac wythnos ddrwg ychwanegodd "Na'i rannu fod dydd Llun diwethaf wedi bod yn daclus iawn! (wythnos 15 Ebrill 2019).

SGG wedi awgrymu i'r cwsmer gadw cofnod am y mis nesaf o'r patrwm da a drwg. Bydd yn haws wedyn targedu'r gweithwyr sy'n creu'r broblem i drio cael datrysiaid parhaol i'r mater.

## **1.20. Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu**

### **1.20.1. Natur y gwyn**

Cwyn wedi dod i mewn gan gwsmer am flerwch o gwmpas biniau yn y stryd lle mae hi'n byw. Cyfarpar wedi torri a rhai preswylwyr ddim i weld yn ailgylchu o gwbl. Hefyd pobl yn rhoi pethau ym biniau trigolion eraill gan nad oes ganddynt gyfarpar eu hunain. Eitemau ddylai fod yn cael eu hailgylchu yn cael eu rhoi yn y biniau gwastraff. 'Roedd yn honni fod y sefyllfa yn mynd ymlaen ers amser o leiaf 3 blynedd. Bob tro roedd yn cysylltu â'r Gwasanaeth medda hi roedd yn cael agwedd negyddol a roddent yn honni mai bai'r trigolion oedd y llanast.

### **1.20.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Y Gwasanaeth wedi mynd i ymchwilio cyflwr y safle ac wedi gweld fod problem yn bodoli. Wedi trefnu i glirio'r safle ond hefyd wedi trefnu i swyddogion ailgylchu fynd i weld trigolion y stryd ar y diwrnod casglu gwastraff nesaf i drafod ailgylchu a chael gwared a gwastraff. Wedi dosbarthu cyflenwad o'r cyfarpar angenrheidiol i'r trigolion. 'Roedd yn ymddangos fod rhai o'r trigolion yn gadael eu biniau allan ar y stryd drwy'r amser ac o bosib fod hynny'n rhannol greu'r broblem.

Yn anffodus daeth y cwsmer yn ôl i gysylltiad efo'r SGG ymhen rhyw dair wythnos i gwyno nad oedd ambell eiddo dal wedi cael cyfarpar felly dal ddim yn ailgylchu.

Swyddog o'r Tîm Glanhau Strydoedd wedi ymateb drwy ymweld â'r stryd yn syth. Gweld fod problem yn dal i fodoli. Y Swyddog am drio darganfod biniau pwy oedd allan, ac am drefnu i siarad ymhellach efo nhw neu os nad oeddet i mewn trefnu i'w llythyru.

### **1.20.3. Gwersi a ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Mae'r Gwasanaeth yn wynebu sawl rhwystr wrth drïo gwella'r sefyllfa. Nid oes gan y Tîm Glanhau Strydoedd bwerau s.46 i ymdrin â'r achos, felly'r unig beth 'roeddem yn gallu ei wneud oedd trafod efo'r cwsmer neu eu llythyru am y sefyllfa.

Hefyd mae'r Tîm Gwastraff ac Ailgylchu yn teimlo'n rhwystredig gan iddynt fynd allan ar y safle fwy nac unwaith i geisio addysgu'r trigolion. Nodwyd fod y cwsmer sydd wedi cwyno yn un o'r rhai sydd yn gadael ei bin allan drwy'r wythnos. Y rheswm am hynny mae'n debyg ydi nad oes ganddi fynediad ond trwy'r tŷ i fynd a bin i'r cefn. Mae'r Tîm yn awgrymu trefnu i'r trigolion sydd yn gwneud hyn gael sachau hesian i'w cadw yng nghefn eu tai yn hytrach na bin. Fe fyddai hyn gyda lwc yn helpu'r sefyllfa. Mae'r ffaith fod y biniau allan yn denu gwylanod ayyb hyn wedyn yn creu sefyllfa waeth.

Mae amlwg fod angen cydweithrediad y trigolion i geisio gwella'r sefyllfa.

### **1.21. Gwasanaeth Addysg**

#### **1.21.1. Natur y gwyn**

Cafwyd cwyn gan gwsmer am llythyr a dderbyniodd o'r Adran Addysg ynglŷn â threfniant talu pres cinio ysgol etc. Teimlai fod ton y llythyr yn ddi barch a bygythiol. Doedd hi yn bersonol ddim eisiau talu ar lein. Doedd hyn ddim yn adlewyrchu gweledigaeth y Cyngor, a Ffordd Gwynedd meddai. Teimlai fod ffordd well i gyfathrebu efo'r rhieni.

#### **1.21.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth**

Y Gwasanaeth Addysg wedi ymateb mai pwrpas y llythyr oedd cynghori/atgoffa rhieni y dylid talu arian cinio yn rheolaidd a thynnu sylw at y ffaith fod Schoolgateway yn ffordd hawdd a chyfleus o wneud hynny.

Eglurwyd i'r cwsmer sut mae Schoolgateway yn gweithio, a sicrhawyd y cwsmer nad oes manylion banc yn cael eu cadw fel record. Hefyd awgrymwyd i'r cwsmer y byddai modd iddi setio fyny Trosglwyddiad Banc Uniongyrchol ar y system pe byddai'n dymuno. Anfonwyd canllawiau Schoolgateway at y cwsmer er gwybodaeth.

Y Gwasanaeth wedi cynnig ymddiheuriad am don y llythyr, ac wedi ategu eto mai ei fwriad oedd rhoi gwybodaeth.

#### **1.21.3. Gwersi a ddysgwyd**

Sylwadau'r gwasanaeth

Hyd yn hyn mae dau gŵyn wedi'u derbyn ers gyrru llythyr at rieni yn egluro'r disgwyliadau newydd o ran talu am ginio ysgol ar ddechrau Ionawr. Mae'r ddau gŵyn yn nodi y gallai geiriad ein llythyr fod wedi gallu bod yn well o ran y neges oedd o'n ceisio ei gyfleu. Roeddem yn ymwybodol y byddai ceisio disgrifio'r datblygiadau yn y drefn o dalu am ginio ysgol yn anodd ei wneud yn gryno, ac y byddai rhieni gwahanol ac ysgolion gwahanol wedi cyrraedd pwyntiau gwahanol o ran y daith o symud tuag at fod yn defnyddio trefn di-arian parod. Mae'n debyg nad oeddem wedi cael geiriad y llythyr yn berffaith.

Cyhoeddwyd y llythyrau yng nghanol y sôn am ddyledion cinio ysgol yn y wasg, ac roedd yr achwynydd yn tynnu sylw at y ffaith nad oedd hi erioed wedi bod mewn dyled i'r ysgol. I fod yn deg, doedd neb wedi dweud ei bod hi.

Ar ochr arall y geiniog, mae llw o rieni wedi bod yn cysylltu (yn dilyn y gwahoddiad yn y llythyr i wneud hynny) i gychwyn defnyddio'r system talu ar-lein ac i holi ynglŷn â hawl eu plant am ginio am ddim. Mae hyn yn ganlyniad positif iawn i'r llythyr aeth allan i rieni, ac yn fy marn i yn gorbwysu'r ddau gŵyn sydd wedi'u derbyn.

## Adran 2

### Wal lwyddiannau – Sylwadau ar gyfer Cyngor ar ei Orau

**Mrs G from Anglesey commented** - Dave Buckley, Excellent Service, support and help provided by one of your staff members. He was so friendly, helpful and he took the time to ensure I would be safe on the road. What fantastic qualities to have in a staff member. Thank you so much for your time and help Dave very much appreciated. (Gwastraff)

Hoffai **Mrs R o Glynnog** Ddiolch yn fawr iawn i Meinir a Kayleigh am gymryd ei chwyn o ddifri ac am ddelio efo'r mater yn gwrtais a phroffesiynol iawn. (Cefnogaeth Gorfforaethol)

I forgot to put my green bin out today and the collectors took the trouble to look in the bin and emptied it. Excellent service. Made me feel a valued citizen. Compliments to collectors concerned. Dyna oedd sylw **Mr E o Lanfachreth**. (Gwastraff)

Nes i sylw am goeden mewn cyflwr peryg, a gafodd o'i ddelio hefo o fewn 24 awr. Mae hynna'n rhoi hyder i mi yn staff y Cyngor, a ddaru o stopio i mi i boeni bysa rhywun yn cael ei frifo meddai **Mr E o ardal Dolgellau** (Priffyrdd Dolgellau)

Hoffwn i ddiolch o galon i'r dynion sydd yn gweithio yn safle ailgylchu Pwllheli. Bob amser yn barod i helpu, clên a digon o amynedd. Tri pheth sydd yn brin iawn mewn llawer maes heddiw. Maent yn llawn haeddu medal aur. Diolch yn fawr iddynt. Dyna oedd sylw **Mrs J o Bwllheli**. (Ail Gylchu Pwllheli)

I had a bulky waste collection to remove, items left by the previous owners of the property. I could not have asked for a more courteous, helpful, efficient, understanding and friendly team. From the lady who handled my telephone enquiry to the men who picked up the collection. The people here understand the needs of residents. It's easy to complain when things go wrong, but I really feel that good service should be recognised. Thank you from **Mr J of Dyffryn Ardudwy**. (Cefnogaeth Gorfforaethol/Gwastraff)

**Canmoliaeth ddiennw** Mae pawb yma mor gymwynasgar a chyfeillgar. Dwi'n trafieilio 'chydig yn bellach i ddefnyddio'r ganolfan yma oherwydd y staff. Mae genod y llyfrgell yn mynd allan o'u ffordd i ffeindio llyfrau maent yn feddwl y gwnaf eu mwynhau. Maent hefyd yn awyddus cael adborth am y llyfrau, dwi'n hoffi hynny. Mae di neud mi ddarllen mwy. Mae pobl mor barod i gwyno, ond mae angen canmol hefyd lle mae cyfle i wneud hynny. (Llyfrgelloedd/Hamdden Glaslyn)

**Comments from Mr P from Groeslon** Galw Gwynedd staff should be congratulated on their total professionalism and sense of commitment to service when dealing with calls from members of the public. I would also personally like to thank Meinir, Service Improvement Officer, for showing total commitment to her work. These staff members are perfect examples of why anyone would follow a career in Public Service and their attitude and work ethic too, should be an example for all Council staff to follow. (Cefnogaeth Gorfforaethol)

Repairs to potholes in Pen y Bryn Road Bethesda and Short Street, Gerlan beautifully done. As a result of the repairs my false choppers no longer rattle like castanets in a Benidorm nightclub. Thank you very much said **Mr K from Bethesda** (Priffyrdd Arfon)

Gwasanaeth ardderchog gan y Cyngor. Derbyn y pass y diwrnod ar ôl cyflwyno'r cais i Siop Gwynedd Caernarfon. Staff Siop Gwynedd hefyd yn barod iawn i helpu. Wedi cael gwasanaeth ardderchog a cyflym eisoes yn ddiweddar gyda bathodyn glas hefyd. Da iawn pawb meddai **Mrs J o Bontnewydd**. (Cefnogaeth Gorfforaethol - Siop Gwynedd Caernarfon)

Just wanted to express my sincere thanks for an outstanding efficient response. To have the matter rectified within 24 hours was awesome! The crew who attended (Gerwyn, Ieu, Cellan) were brilliant. Thank you once again said **Mr K Dolgellau area** (Priffyrdd Dolgellau)