

<b>ADRODDIAD CABINET</b>	30 Mawrth 2021
<b>PWNC</b>	Adroddiad Blynyddol Cwynion a Gwella Gwasanaeth 2019/20
<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* yn ystod 2019-20.

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.

### Prif Negeseuon

Ers 2018/19 mae niferoedd o gwynion Ffurfiol wedi gostwng o 49 i 44. Bu ychydig o gynnydd mewn Cwynion i'r Ombwdsmon o 32 i 36, er nad oedd yr Ombwdsmon yn meddwl fod angen ymchwilio i 35 o'r rhain. Ar y cyfan gwelwyd newid mewn diwylliant gyda Gwasanaethau yn derbyn cwynion mewn ffordd fwy positif er mwyn dysgu ohonynt.

## 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 cychwynol 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 2018/19	Nifer 2019/20
	Cyfanswm	Cyfanswm
Cwynion Ffurfiol (Dilys)	49	44
Cwynion at yr Ombwdsmon	32	36
	16 Dim Ymchwiliad	22 Dim Ymchwiliad
	9 Dim Ymchwiliad (Cynamserol)	11 Dim Ymchwiliad (Cynamserol)
	0 Heb gael ymateb	0 Heb gael ymateb
	5 Setliad	1 Setliad
	0 Ymchwiliad ar agor	0 Ymchwiliad ar agor
	0 Ymchwiliad wedi ei gau	1 Ymchwiliad wedi ei gau
	2 Adroddiad	0 Adroddiad
	0 Tynnwyd y gwyn yn ôl gan y cwsmer	1 Tynnwyd y gwyn yn ôl gan y cwsmer

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 2019/20 yw 7 diwrnod, sydd wedi gostwng o'i gymharu ac 8.6 diwrnod yn 2018/19. 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 rhai Gwasanaethau wedi dangos diddordeb cychwynol ond heb ddod yn ol efo niferoedd/dyddiadau ayyb.

Mae'r Wal Lwyddiannau bellach yn fyw, a da iawn ydi gweld fod nifer helaeth o Ddiolchiadau/Canmoliaethau wedi dod i mewn gan y cyhoedd, yn ystod cyfnod y "feirws". Mae gweld gwerthfawrogiad y cyhoedd yn gymorth mawr i godi morâl staff, yn enwedig rhai rheng flaen, ar amser mor anodd.

Mae'r sylwadau fydd ar y wal 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. Mae nifer fawr o'r cyhoedd yn anfon eu negeseuon ar Facebook/Twitter ayyb erbyn hyn hefyd. Mae'r ddogfen ar y Mewnrwyd a hefyd ar "Wordpress" iddi fod 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 yn dal 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 wedi son am y *Wal Lwyddiannau* wrth fynychu Timau Rheoli'r Gwasanaethau, ac o ddilyniant mae nifer o esiamplau o ganmoliaeth mae'r Gwasanaethau wedi eu derbyn yn uniongyrchol rwan 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 yn ystod 2019-20

#### 1. Cwynion

##### 1.1. Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu

###### 1.1.1. Natur y gwyn

Cwsmer yn gorfod ffonio (ar ran ei Fam) yn gyson am fethiannau casglu gwastraff ac ailgylchu.

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

Yn dilyn ymchwiliad i'r mater, a'r hanes o gwynion blaenorol, sylweddolwyd y byddai casgliad drws cefn o fudd i'r cwsmer. 'Roedd y cwsmer yn gwerthfawrogi hyn yn fawr iawn.

Yn anffodus cafwyd cwynion pellach am fethiannau casglu yn dilyn rhoi casgliad drws cefn mewn lle. 'Roedd ambell gwyn oherwydd bod gweithwyr gwahanol ar y lori ac nid oeddent wedi sylwi fod yna gasgliad drws cefn mewn lle. Nid oedd yr iPad ar y lori yn gweithio ar un dyddiad penodol. Ond 'roedd ambell fethiant gan nad oedd y ddôr gefn ar agor i'r gweithwyr nol y biniau. 'Roedd y cwsmer wedi nodi hynny ac wedi ymddiheuro wrth dynnu ein sylw i'r methiannau.

###### 1.1.3 Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Mae'r criwiau perthnasol wedi derbyn nodiadau ynglŷn â'r eiddo yma ac rydym yn eu hatgoffa yn rheolaidd fod casgliad drws cefn yma. Bu i Swyddog Ail Gylchu ymweld â'r eiddo ar y diwrnod casglu tua mis yn ôl i wneud "spot check" ac roedd popeth wedi'i gasglu bryd hynny.

Yn amlwg nid yw'r sefyllfa yma yn dderbyniol a gwelir fod y swyddogion yn ymdrechu yn galed i geisio gweithredu trefn priodol yma. Oherwydd patrwm shift mae cadw ar ben casgliadau arbennig am ba bynnag reswm yn anodd. Byddwn yn monitro hyn er sicrhau bod y mater penodol hwn wedi ei ddatrys.

Datrysiad pellach - Mae'r gwasanaeth yn newid o batrwm shift gwaith 12 awr (dau shift) i weithio dyddiau arferol gyda'r un criw ar yr un gylchdaith. Yn barod mae gwahaniaeth i'w weld ers cyflwyno hyn yn ardal Dwyfor.

Nodyn - Cafwyd cwynion am fethiannau casglu eto fis Hydref a Thachwedd. Dau Swyddog o'r Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu wedi bod yn dda iawn, gan fynd i wagio'r biniau ar eu cyfle cyntaf yn dilyn y Cwynion, ac wedi ymddiheuro eto i'r cwsmer am y methiannau unwaith yn rhagor. Roedd y methiannau diweddaraf wedi deillio oherwydd salwch staff, ar criw newydd ddim yn deall fod casgliad drws cefn.

SGG wedi diolch i'r cwsmer am eu hamynedd efo'r sefyllfa a nodi fod ganddynt achos i fynd at yr Ombwdsmon erbyn hyn. Doedd y cwsmer ddim yn dymuno gwneud hynny ond yn gwerthfawrogi derbyn y wybodaeth. SGG wedi crybwyll wrth y Gwasanaeth y byddai'n annog y cwsmer fynd at yr Ombwdsmon oni ffyddai'r mater yn cael datrysiad parhaol buan.

## **1.2 Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu**

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

'Roedd cwsmer wedi cysylltu i ddatgan ei siom am orfod cwyno sawl gwaith am y gwasanaeth casglu gwastraff ac ailgylchu.

Yn anffodus mae'r cwsmer erbyn hyn yn teimlo fod y methiannau i ddychwelyd ei finiau i'r man cywir, sef lle y'u codwyd, yn cael ei wneud yn fwriadol. Fel mae'n nodi dim ond i'w finiau o mae hyn yn digwydd, mae biniau ei gymdogion i gyd yn cael eu dychwelyd yn daclus i'r manau cawsant eu codi.

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

Y Gwasanaeth wedi ymchwilio i sawl gwaith y bu i'r cwsmer gwyno am y broblem, ac wedi bod yn siarad efo'r gweithlu am y mater, gan bwysleisio ar y pwysigrwydd o ddychwelyd y biniau i'r man a'u codwyd. Hefyd Swyddog Ailgylchu wedi gofyn i'r cwsmer adael iddi wybod yn uniongyrchol, os bydd problem yn codi eto.

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

Sylwadau'r Gwasanaeth

Cyfeiriaf at gwyn yma a hefyd ein harchwiliad ac ymateb pellach gan y cwsmer. Bu i'r gwasanaeth ddwyn sylw'r tîm casglu at y sefyllfa ac ers hynny mae'r mater wedi ei ddatrys.

Byddwn yn monitro'r gwasanaeth yn ogystal.

## **1.3 Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu**

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

Cwsmer wedi gorfod cwyno nifer fawr o weithiau am fethiannau casglu mewn eiddo.

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

Y Gwasanaeth wedi ymchwilio i mewn i'r broblem ac wedi sylweddoli fod methiannau cyson wedi bod. Ar ambell achlysur mae'r problemau wedi codi oherwydd fod y ffordd wedi cau. Ond dim dyma'r achos am bob methiant. Mae Swyddog Ailgylchu wedi cynnig ei hun fel pwynt cyswllt uniongyrchol i'r cwsmer er mwyn gallu cadw golwg ar y sefyllfa.

### **1.3.3 Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Mae cryn problemau wedi bod yn ddiweddar gyda'r Tîm Casglu yn Ardal Arfon. Rydym wedi cyfeirio swyddog o'r tîm swyddfa gefn at y gweithlu er dilyn fyny materion methiant casglu ac mae hyn wedi cael effaith positif. Bydd newid trefn casglu i 5 diwrnod hefyd yn gweld gwelliant pellach.

## **1.4 Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu**

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

Daeth cwyn i mewn drwy'r Ombwdsmon, fel un - Dim Ymchwiliad - Cynamserol gan nad oedd y cwsmer wedi dilyn trefn gwynion y Cyngor i geisio datrysiad yn y lle cyntaf. Sail y gwyn oedd bod y cwsmer yn anhapus efo'r ffaith fod casgliadau yn cymryd lle mor fuan yn y bore, sef am 5.30am tu allan i'w eiddo.

'Roedd yn anhapus mai swyddog o Galw Gwynedd oedd yn ateb y ffon iddo, ac nid rhywun o'r Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu. Teimlai fod y Gwasanaeth yn anwybyddu ei negeseuon.

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

Edrychodd y Gwasanaeth i mewn i'r sefyllfa, a gwelwyd fod sawl cwsmer arall wedi cwyno am hyn, sef fod casgliadau mor fuan yn y bore.

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

Sylwadau'r Gwasanaeth

Yn dilyn ymchwiliad i'r gwyn yma a rhai eraill tebyg eu natur, mae'r Gwasanaeth wedi newid trefn casgliadau gwastraff ac ailgylchu yn yr ardal. Daeth y drefn newydd i rym ar 1 Gorffennaf 2019, lle na fydd y loriau yn gadael y depo tan 6.00am. Golyga hyn fod y casgliadau felly i gyd ymhellach.

Yn dilyn y newid yma, does dim cwyn tebyg wedi ei dderbyn gan y Gwasanaeth yn yr ardal yma.

## **1.5. Gwasanaeth Priffyrdd a Bwrdesitrefol**

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

'Roedd cwsmer wedi cysylltu a'r Gwasanaeth am achos o dipio'n slei bach oedd wedi digwydd ger ei heiddo. Bu iddi adrodd am y mater sawl gwaith ond ni chafwyd datrysiad buan, gan na ddaru neb fynd i gasglu sbwriel/llanast. 'Roedd y gwyn wedi dod i mewn ar y cyd gan y cwsmer a mater o gwyn arall i'r Gwasanaeth Amgylchedd.

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

Er mwyn gallu cynnig un ymateb ar ran y ddau Wasanaeth fe benderfynodd y Pennaeth Amgylchedd arwain ar yr achos yma. A threfnwyd ymateb i'r cwsmer, gan ymddiheuro am unrhyw fethiannau etc.

### **1.5.3 Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Cyfeiriaf at y gwyn yma a nodaf fod yr amser rhwng derbyn y gwyn a chlirio'r sbwriel o'r safle yn annerbyniol ond yn anffodus nid oedd adnoddau ar gael ar y pryd i wneud y gwaith ynghynt.

Rydym yn cydnabod bod angen gwell cyfathrebu gyda'n cwsmeriaid er eu cadw yn y lŵp.



## **1.6 Gwasanaeth Priffyrdd a Bwrdeistrefol**

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

'Roedd cwsmer wedi tynnu sylw'r Gwasanaeth ers dros 3 mis am graffiti oedd wedi cael ei ysgrifennu yn y llwybr tan y lon (subway) yng Nghaernarfon. Hefyd am sbwriel/poteli ayyb oedd o gwmpas y lle yn gyffredinol. Cwsmer yn dweud iddo ofyn am ddiweddariad pan gysylltodd yr ail waith, ond chafodd o ddim hyd yma.

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

Ymchwiliwyd i'r mater ac eglurwyd wrth y cwsmer fod y 3 mater a dynnodd i sylw'r Cyngor yn disgyn o dan Wasanaethau gwahanol. Bu i Swyddog yn y Gwasanaeth Bwrdeistrefol gydgordio datrysiad gan fod yr achos yn berthnasol i Fwrdeistrefol, CCG a NMWTRA. Rhyngddynt fe drefnwyd i lanhau'r graffiti a chasglwyd y sbwriel dan sylw cyn gynted ag y bo modd. 'Roedd y lleoliadau yn rhai problemus, ac felly trefnwyd i fonitro'r sefyllfa i geisio sicrhau gwelliant. Anfonwyd ymddiheuriad am yr oedi mewn anfon diweddariad at y cwsmer gan y Swyddog a hefyd ymgeisiodd i egluro'r cyfrifoldebau ayyb wrth y cwsmer.

Cynigiodd y Pennaeth hefyd ymddiheuriad pellach i'r cwsmer am y diffyg diweddariad amserol. Cynigiwyd i'r cwsmer gael cyfarfod ar y safle os dymunai efo Swyddog o'r Gwasanaeth er mwyn iddo ddeall cymhlethdod y sefyllfa.

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

Sylwadau'r Gwasanaeth

Roedd y cwsmer wedi adrodd 3 problem i Galw Gwynedd (ceisiadau wedi mynd yn uniongyrchol i Briffyrdd a'r Tîm Glanhau). Oherwydd honiad o ddiffyg gweithredu ac adborth roedd y cwsmer wedi cysylltu â Chwynion. Ar ôl i'r Swyddogion perthnasol dderbyn y manylion gan Chwynion cafodd y materion gryn flaenoriaeth a sylw prydlon iawn, ond yn anffodus ni chafodd y cwsmer ymateb ysgrifenedig i gadarnhau'r weithred - sydd yn gamgymeriad.

Mae'r ffaith bod 2 allan o'r 3 cwyn yn berthnasol i asiantaethau eraill wedi cymhlethu a chyfrannu at y broblem ymateb. O hyn ymlaen byddwn yn sicrhau bod yr Adran yn gyrru llythyr neu e-bost prydlon i ddiweddarau ar gynnydd neu egluro'r sefyllfa os yw'r mater yn berthnasol i asiantaeth arall.

Dyma'r cwynion penodol a rhaid nodi bod y rhain yn faterion sydd angen sylw cylchol/rheolaidd:-

- a. Graffiti o fewn tanffordd A487 (NMWTRA wedi gweithredu), a gordyfiant ar y tir oedd yn creu rhwystr rhag mynd yn i'w gliro. Daeth contractwyr allan i ymdrin a'r problema yma yn dilyn ein cais i NWMWTRA. Mae hyn wedyn wedi galluogi'r Cyngor i glirio y manau nad oedd mynediad iddynt yn flaenorol.
- b. Sbwriel ar ategwaith A487 (Cyngor Gwynedd yn gyfrifol am lanhau ac wedi gweithredu). Trefnwyd i gael "litter-pick" yno gan sylweddolwyd fod nifer helaeth o sbwriel a bagiau baw cwn wedi cael eu lluchio yno. Cafodd y gwaith ei wneud yr wythnos ddilynol ac mae'r safle bellach yn glir ac yn daclus. Er mwyn ceisio arbed i sbwriel gael ei daflu yno eto, trefnwyd i osod bin newydd wrth y llwybr.
- c. Blerwch a sbwriel ar hen safle garejys Maesincla sydd yn eiddo CCG (Cyngor Gwynedd yn gyfrifol am lanhau yn rhannol ac wedi gweithredu)

Mae'n reit amlwg fod ymddygiad anghymdeithasol wedi bod yn cymryd lle ar y safle, felly trefnwyd hefyd i Swyddog Grofodaeth i fonitro'r safle yn rheolaidd. Os bydd y broblem yn parhau mi fyddwn yn cysidro monitro'r sefyllfa gyda chamerau a chydweithio efo'r Heddlu ar y mater.

Cafwyd adborth positif iawn gan y cwsmer, roedd yn gwir werthfawrogi'r gwaith oedd wedi cael ei wneud ac yn hapus i'w gwyn gael ei gau.

## **1.7. Gwasanaeth Priffyrdd a Bwrdeistrefol**

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

Cafwyd cwyn gan gwsmer am nad oedd ei bin gwyrdd yn cael ei wagio fel y dylai. Hefyd ei bod yn dal i ddisgwyl am gyfarpar newydd, i eiddo arall. Dywedwyd wrthi y byddai yn eu cael mewn 6-8 wythnos, ond mae yna bellach 6 mis wedi mynd heibio ac mae hi'n dal i aros amdanynt. Mae'n gorfod mynd ai sbwriel ei hun i'r tip cyfagos yn rheolaidd, ac wrth reswm mae hyn yn costio iddi.

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

Fe ymchwiliodd y Gwasanaeth i'r achos ac yn dilyn trafodaeth dros y ffon efo'r cwsmer, sylweddolwyd fod y cwsmer wedi bod yn defnyddio calendr anghywir a dyna achosodd y methiannau. Golyga hyn ei bod felly yn disgwyl casgliad ar y dyddiau anghywir yn anffodus. Roedd y casgliadau ailgylchu yn mynd ymlaen yn ddiraffferth. Rhoddwyd calendr cywir i'r cwsmer ond bu iddi gymysgu dyddiadau wedyn ar achlysur yn anffodus.

### **1.7.3. Gwersi a Ddysgwyl**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Sylweddolwyd pam mor bwysig ydi siarad efo'r cwsmer i weld beth yn union oedd yn creu y broblem. Nodwyd pam mor bwysig ydi fod y wybodaeth gywir yn cael ei basio i'r cwsmer yn y lle cyntaf hy calendr cywir yn yr achos yma.

Er mwyn ceisio cadw golwg ar y sefyllfa yn dilyn y gwyn bu i'r swyddogion gadw llygad ar yr eiddo am gyfnod. Roedd Swyddog ailgylchu hefyd wedi checio efo'r cwsmer dros y ffon, i weld os oedd pethau bellach yn gweithio'n iawn, cafodd gadarnhad o hynny. Y Swyddog hefyd wedi dweud wrth y cwsmer gysylltu yn uniongyrchol a hi os cyfyd y broblem rhywdro eto.

## **1.8. Gwasanaeth Cynllunio**

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

Cwsmer wedi cysylltu i gwyno fod manylion cyfrinachol rhyngddi hi a chwsmer hy prisiad am waith, wedi cael eu datgelu ar safle we'r Cyngor yn ymwneud a Chais Cynllunio.

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

Ymchwiliodd y Gwasanaeth i'r achos yn syth. Anfonwyd ymddiheuriad i'r cwsmer ynghyd a chadarnhad fod y manylion wedi cael eu tynnu oddi ar y safle. Eglurwyd i'r cwsmer ei bod yn arferiad datgelu unrhyw wybodaeth mae'r sawl sy'n gwneud cais Cynllunio yn ei roi ymlaen fel rhan o'i gais. Nodwyd nad oedd y

cwsmer oedd yn gwneud y cais Cynllunio wedi nodi nad oedd ganddo'r/ganddi'r hawl i ddatgelu unrhyw wybodaeth o'r fath yn anffodus.

### **1.8.3. Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Roedd y gwyn yma yn un od i ddelio gyda hi ac efallai fod o wedi amlygu ambell beth sydd angen ei dynhau neu gael cysondeb corfforaethol arno.

O safbwynt y Gwasanaeth Cynllunio dyma'r prif bwyntiau fyswn i'n gynnig:

- Roedd yr achos yn ymwneud gyda manylion cwmni a quote gan y cwmni i'r ymgeisydd, roedd y quote wedi ei arwyddo gan Gyfarwyddwr y cwmni. Roedd y gwyn yn gofyn am iawndal.
- Ychydig iawn sydd ar gael yn genedlaethol i helpu hefo materion fel hyn. Byddai'n ddefnyddiol fod canllawiau clir i bob Awdurdod Cynllunio Lleol neu wasanaeth tebyg ond nid yw hyn yn bodoli eto. Mae PARSOL (corff cenedlaethol) wedi cychwyn ond tydi o ddim yn mynd ddigon pell. Byddai arweiniad clir sydd yn sicrhau cysondeb rhwng ACLI yn cael ei groesawu.
- Wrth ateb mi wnes i a'r Uwch Swyddog Rheoli Data drafod datganiadau GDPR ACLI eraill yn y Gogledd – roedd amrywiaeth anhygoel yn y trefniadau a'r wybodaeth.
- Mae'n glir be da ni fod neud hefo gwybodaeth ymgeisydd, gwybodaeth sensitif a gwrthwynebwyr ond nid gwybodaeth sydd yn cael ei gyflwyno gan yr ymgeisydd fel rhan o'r cais - fel yr achos yma.
- Mae swmp a natur y wybodaeth sydd yn cael ei dderbyn gan y Gwasanaeth yn ei gwneud hi'n anymarferol ac afresymol i fod yn checkio drwy bob darn o waith ond allai ddim gweld fod hyn yn cael ei gydnabod yn swyddogol.
- Ers hyn, mae Uwch Swyddog Diogelu Data wedi gweithio hefo ni ar ein datganiad a dwi'n fodlon fod hyn yn rhoi ni mewn lle gwell er na fydd byth yn ymateb i bob dim oherwydd natur ein gwaith. O gymharu gyda ACLI eraill y Gogledd mae ein datganiad yn awr yn mynd ymhell tu hwnt i'r rhai eraill.
- Os yw'r Cyngor yn cael nifer o'r math yma o gwynion efallai y byddai'n werth ystyried rhoi esiamplau o gwynion ac ymatebion ar y we fel arweiniad/ymarfer da.
- Gan nad dyma fy arbenigedd mi wnes werthfawrogi cefnogaeth yr Uwch Swyddog Diogelu Data a Swyddog o Cyfreithiol ac y tro nesaf byddwn yn fwy hyderus i ddatrys y gwyn fy hun.

## **1.9. Gwasanaeth Cyfreithiol**

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

Derbyniwyd cwyn oddi wrth yr Ombwdsmon fel un Dim Ymchwiliad Cynamserol gan gwsmer oedd yn cael trafferthion mewn cael ymateb gan y Cyngor ynglŷn a phenderfyniad i fedru gwerthu ei eiddo, oedd wedi ei restru efo S157, i rhywun nad oedd yn lleol. Teimlai, nad oedd yn cael ei ddiweddarau o'r sefyllfa o gwbl ac 'roedd y diffyg ymateb gan y Cyngor yn creu poen meddwl enfawr iddo ac yn gwneud iddo golli cwsmeriaid potensial i brynu ei eiddo.

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

Fe ymchwiliwyd i'r mater gan y Gwasanaeth ond nid oedd y cwsmer yn hapus efo'r ymateb, felly uchafwyd y gwyn i sylw'r Swyddog Monitro. Bu oediad cyn cynigwyd ymateb llawn i'r cwsmer yn anffodus. Bu ymchwiliad pellach gan y SM a threfnwyd ymateb i'r cwsmer efo eglurhad o sut 'roedd y broses yn gweithio a'r oediad. Erbyn hyn 'roedd y cwsmer wedi derbyn penderfyniad gan y Cyngor ar y cais. 'Roedd nifer o ffactorau wedi arwain at oediad, materion oedd ar y cyfan tu allan i reolaeth uniongyrchol y Gwasanaeth Cyfreithiol.

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

Dyma'r camau gweithredu ar gyfer y drefn. Er gwybodaeth rydym yn y broses o geisio cyngor ar adolygu'r drefn all arwain at newidiadau e.g natur penderfyniad, Adran gyfrifol.

1-4 I'w rhoi arwaith yn syth, 5 i'w sefydlu fel blaenoriaeth.

1. Bydd pob cais yn derbyn llythyr cydnabod safonol o fewn 5 diwrnod gwaith sydd hefyd yn gosod allan y camau arferol ar gyfer dyfarnu. Dylai nodi y math o gyfnod mae cais yn gymryd i'w brosesu yn arferol a phryd fydd y cyswllt nesaf.
2. Rhoddi'r diweddariadau rheolaidd wedyn i ymgeiswyr yn ystod y broses i sicrhau eu bod yn cael eu cadw yn y darlun ar gynnydd eu cais os nad oes gohebiaeth byw ar y gweill.
3. Wrth geisio barn aelod lleol esbonnir amcan yr ymgynghoriad a'r hyn sydd yn ddisgwyliedig os dymunir cynnig sylw.
4. Gosodir amserlen ar yr ymateb gyda'r aelodau lleol ac un cam atgoffa na fydd yn fwy na mis yn ei gyfanrwydd.
5. Mae adolygiad o'r drefn Adran 157 ar y gweill a byddwn yn gweithio gyda'r Aelod Cabinet ar drefniadau penderfynu yn y cyfnod interim.

## **1.10 Gwasanaeth Morwrol**

### **1.10.1 Natur y gwyn**

Daeth cwyn i mewn oddi wrth gwsmer oedd yn anhapus efo penderfyniad y Cyngor i osod cerrig mawr ar lecyn ger ei gartref. Nid oedd y tir dan sylw yn eiddo i'r cwsmer ond roedd wedi arfer parcio ei gar ar y llecyn cyfagos. Fe nododd hefyd yn ei gwyn ei fod wedi trafod y mater efo Swyddog o'r Gwasanaeth Morwrol, ac yn nhyb y cwsmer 'roedd y swyddog wedi bod yn amharchus wrtho. Doedd o chwaith ddim yn hapus efo'r ymateb gafodd gan y Rheolwr perthnasol pan gafodd air efo fo am y mater.

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

Ymchwiliwyd i'r mater yn drylwyr iawn gan y Gwasanaeth, sail y penderfyniad, a hawliau cyfreithiol y lleoliad ayyb. Ymddiheurwyd i'r cwsmer am y diffyg cyfathrebu cyn i'r cerrig gael eu gosod, credai'r Gwasanaeth y byddai rhoi gwybod i'r cwsmeriaid pam fod angen y cerrig wedi gallu osgoi'r gwyn o bosib. Mae'r Gwasanaeth wedi dysgu pam mor bwysig yw ymgysylltu a'n cwsmeriaid o'r gwyn yma.

### **1.10.3 Gwersi a Ddysgwyd**

Sylwadau'r Gwasanaeth

Yn ei hanfod, dwi'n credu mai anghydfod perchnogaeth tir yw sail y cwyn yma. Mae'n debyg nad ydi materion cyfreithiol fel arfer yn cael ei ystyried yn gwynion ffurfiol dilys – ond yn yr achos yma ein bod wedi ceisio egluro'r sefyllfa drwy ddelio gyda'r gwyn. Nid oedd y sawl wnaeth gwyno yn fodlon gyda camau a gymerwyd i warchod safle / buddiannau'r Cyngor. O ran ymateb, bu i'r Adran ymddiheuro am ddiffyg cyfathrebu – ond i fod yn gwrtais / rhesymol yn bennaf. Mewn gwirionedd, pe byddai'r Gwasanaeth wedi rhoi rhag rybudd efallai byddai amgylchiadau wedi bod yn waeth. O ran gwersi – mae rhai safloedd y Cyngor angen eu cofrestru yn ffurfiol gyda'r Land Registry – ac rwyf wedi pasio manylion ymlaen i'r Adain Eiddo.

### **1.11 Gwasanaeth Refeniw**

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

Daeth cwyn i mewn gan gwsmer am ddiffyg ymateb/gweithrediad i'w ohebiaeth. Roedd nodyn terfynol am swm penodedig wedi ei anfon at y cwsmer, pan oedd ganddo Eithriad o Drethi ar eiddo. 'Roedd hefyd yn cwyno am ymddygiad swyddog o fewn y Gwasanaeth.

Roedd yn anhapus iawn efo'r sefyllfa, ac yn mynnu ymddiheuriad ac eglurhad am y blerwch.

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

Ymchwiliodd y Gwasanaeth i'r achos ac ysgrifennodd y Rheolwr at y cwsmer gan ymddiheuro am y gyfres o fethiannau yn ymwneud a'r sefyllfa yn ogystal ac ymddygiad y swyddog dan sylw. Nodwyd mai camgymeriad y Gwasanaeth oedd wedi creu y sefyllfa ac ymddiheurwyd am hynny. Sicrhawyd y cwsmer fod y sefyllfa bellach wedi ei chywiro, ac nad oedd dim yn ddyledus ganddo ar yr eiddo tan byddai'r Eithriad Treth yn dod i ben.

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

Sylwadau'r Gwasanaeth

Cyfuniad o'r ôl groniad wedi bilio blynyddol a chamgymeriad gweithredol gan aelod Newydd o staff. Yn hytrach na gweithredu'r eithriad wrth agor yr ohebiaeth fe gychwynnwyd ymholiad i brofi os oedd yr eiddo yn wag, fe ddylai'r eithriad fod wedi ei ganiatáu ar sail datganiad y trethdalwr.

Rwyf wedi trafod achosion o'r fath gyda'r tîm ac yn hyderus ni fydd achos o'r fath eto.

### **1.12 Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu**

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

Daeth cwsmer i gysylltiad i gwyno am fod un o loriau Gwastraff ac Ailgylchu y Cyngor wedi dreifio dros laswellt oedd yn eiddo iddo. Gan greu dipyn o ddifrod yn anffodus. Mae hyn y trydydd gwaith i'r fath beth ddigwydd.

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

Fe ddaru'r cwsmer drafod efo'r dreifar wedi'r digwyddiad, ac fe adroddodd y dreifar i'w Arweinydd Tim ar y mater. Galwodd yr Arweinydd Tim i weld y cwsmer i drafod y difrod, a threfnwyd i'r mater gael ei ddatrys yn syth. Daeth gweithiwr heibio'r eiddo i adfer y tir y prynhawn hwnnw. Yn anffodus 'roedd wedi tywyllu wedi iddo ddarfod y gwaith, felly nid oedd modd gweld y canlyniad yn iawn y noson honno.

Y bore canlynol bu rhaid i'r cwsmer gysylltu eto efo'r SGG gan ei fod yn anhapus efo safon y gwaith oedd wedi cael ei wneud. Ymddiheurodd yr SGG i'r cwsmer a chysylltodd efo'r Gwasanaeth gan egluro'r sefyllfa, a gofyn iddynt fynd nôl at y cwsmer i drafod.

Eglurwyd mai gwaith dros dro oedd yr adferiad oherwydd y tywydd etc, a nodwyd y byddai rhywun yn mynd yn ôl yn y Gwanwyn i adfer y tir yn well, pan fyddai'r tywydd wedi altro, a'r tir wedi sychu.

Gofynnodd yr SGG i'r Gwasanaeth egluro hyn i'r cwsmer, gan yn amlwg nad oeddynt wedi gwneud hynny, ac iddynt roi sicrhad iddo y byddent yn mynd yn ôl i adfer pethau yn y dyfodol agos, tywydd etc yn caniatáu. Trafodwyd y posibilrwydd o anfon lori llai i'r ardal ond nid oedd y Gwasanaeth yn fodlon gwneud hyn gan nad oedd yn gost effeithiol/effeithlon. Gan nad oedd datrysiad pendant ar gael gofynnwyd i'r Pennaeth ymyrryd yn y sefyllfa.

Fe drefnodd y Pennaeth i gyfarfod a'r cwsmer ar y safle. 'Roedd y cwsmer wedi gwerthfawrogi hynny meddai ef pan aeth yr SGG yn ôl ato i holi. Cytunodd ei fod rŵan yn hapusach ei feddwl, gan iddo gael sicrhad y byddai pethau yn cael eu adfer yn iawn pan fyddai'r tywydd wedi altro etc.

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

Sylwadau'r Gwasanaeth

Fel y trafodwyd byddwn yn gweithredu ar yr isod fel camau er datrys y problemau diweddar.

1. Bydd y Rheolwr casglu ar Uwch Arweinydd tim casglu am ardal Meirionnydd yn atgoffa unwaith yn rhagor y criwiau casglu i beidio mynd ar yr ardal gwyrdd ger yr eiddo.
2. Bydd hefyd yn amlygu'r mater gyda timau eraill yr Adran – ( megis Dosbarthu Biniau, Swmpus a Priffyrdd)
3. Tymor byr, ac os oes modd yna fe fyddwn yn edrych ar y math o gerbyd sydd yn galw yn yr ardal er gweld os oes posibil ei newid am gerbyd llai
4. Tymor hir, gyda newidiadau yn y drefn casglu ac wrth lunio cylchdeithiau newydd byddwn yn sicrhau bod yr ardal yma yn rhan o gylchdaith cerbyd llai

## **1.13. Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu**

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

Cwsmer wedi cysylltu yn uniongyrchol efo'r Pennaeth i gwyno nad oedd y casglwyr ailgylchu yn rhoi'r biniau yn ôl yn y lle cywir, sef lle cawsant eu codi yn dilyn casgliadau. Byddai'r cwsmer yn derbyn pe byddai yn rwystr yna ond roedd efo lluniau i brofi nad oedd rhwystr i'w rhoi yn ôl. Roedd yn dweud ei bod wedi gorfod cysylltu sawl tro o'r blaen am yr un broblem. Mae'r gwr yn arfer cerdded y plentyn at y bws ysgol yn ddyddiol, drwy lwc roedd y diwrnod yma yn wyl y banc felly dim ysgol, neu ni fyddai'r ddau wedi medru mynd at y bws.

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

Cafodd y mater ei basio mlaen i sylw'r Swyddog Cydraddoldeb hefyd gan y SGG. Fe ddaru'r Pennaeth gysylltu yn ôl efo'r cwsmer gan ymddiheuro am y broblem a chytuno nad oedd y sefyllfa yn dderbyniol o gwbl. Nododd y byddai'n ymchwilio i'r mater ac yn adrodd yn ôl yn dilyn ei ymchwiliad.

Arweinydd Tim yn nodi ei fod wedi atgoffa'r criw casglu i beidio gadael y biniau ar draws y dreif. Roedd wedi bod heibio yn dilyn casgliad ac yn cytuno, er fod y biniau yn daclusach, nad oedd y sefyllfa yn dderbyniol. Roedd wedi trefnu rhaglen fonitro ar deithiau yr ardal ac yn wir roedd y safle yma wedi cael ei fonitro yr wythnos flaenorol ac ni adroddwyd ar unrhyw broblem.

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

Sylwadau'r Gwasanaeth

Rydym wedi ymddiheuro i'r cwsmer am y methiannau yma ac yn monitro'r sefyllfa.

## **1.14 Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu**

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

Cwsmer wedi defnyddio'r Ffurflen ar lein i cysylltu i ddiolch i aelod o staff casglu Gwastraff ac Ailgylchu am alw draw i ddatrys ei phroblem, sef fod ei chasgliadau wedi cael eu methu eto. Yn yr ohebiaeth fe ddaru bwyntio allan y dylai rhywun fod yn ymchwilio i'r holl broblemau methiant roedd yn ei gael. Fflagiwyd y mater i fyny efo'r Gwasanaeth. Yn dilyn y canmoliaeth yma yn anffodus daeth y cwsmer i gysylltiad efo'r SGG wedyn bob wythnos am o leiaf pedair wythnos yn olynol yn cwyno am fethiannau. Teimlai'r cwsmer fod y Gwasanaeth yn ei hanwybyddu, a ddim yn cymryd ei chwynion o ddifri. Fe gysylltodd y cwsmer efo'r Aelod Cabinet yn ystod y mis dilynol i gwyno am y Gwasanaeth.

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

Fe ddaru'r Swyddog Ailgylchu gysylltu efo'r cwsmer a threfnwyd i weithwyr fynd draw i gasglu'r sbwriel/ailgylchu. Yr wythnosau canlynol roedd y cwsmer mewn cyswllt drachefn. Bu i'r Swyddog Ailgylchu gynnig ei hun fel pwynt cyswllt uniongyrchol i'r cwsmer. Adroddodd y cwsmer fod y gweithwyr wedi nodi nad oedd ganddynt ffob i fynd drwy'r giatau i nol y Gwastraff/Ailgylchu yn y cerbyd casglu.

Yn ôl pob golwg roedd y ffob wedi torri a neb wedi gofyn am un newydd. Trefnwyd un newydd gyda pherchennog yr eiddo.

Yn dilyn trafodaeth dros y ffon efo'r SGG cytunodd y cwsmer i roi cyfle arall i'r Gwasanaeth i ddatrys y broblem cyn mynd a'r mater at yr Ombwdsmon.

Fe ddaru'r Pennaeth ymateb i'r cwsmer gan gynnig ymddiheuriad personol am y methiannau a roi eglurhad o beth oedd wedi achosi'r holl broblemau. Ffob wedi torri, dim ateb yn yr adeilad felly neb yno i agor y giatau i'r gweithwyr, gweithwyr ddim yn adrodd yn ôl ar broblemau i'r Arweinydd Tim etc.

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

Sylwadau'r Gwasanaeth

I wella'r sefyllfa yma mae angen edrych ar y canlynol :-

Mae angen ail edrych ar y trefniadau adrodd. A phan yn trafod, cofio rhoi blaenoriaeth i ddiweddarau'r cwsmer o'r sefyllfa/problemau.

Mae angen trafod efo perchennog yr Eiddo, i weld oes yna ddatrysiad, i.e. ffordd well o gael mynediad i'r safle o'i gymharu a'r ffobs.

Yn anffodus daeth cwyn pellach gan y cwsmer ymhen rhyw fis ond cafodd ei sortio reit gyflym a diolchodd y cwsmer am y sylw buan i'r mater.

## **1.15 Gwasanaethau Cymdeithasol (Plant)**

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

Cwsmer wedi cwyno drwy alwad ffon i'r Swyddog Gofal Cwsmer Plant, a basiodd y mater ymlaen i sylw'r SGG. Roedd y cwsmer yn arfer gweithio mewn Meithrinfa leol nes iddi gau fis Gorffennaf 2019. Aeth y cwsmer ymlaen wedyn i agor meithrinfa ei hun. 'Roedd yn awyddus ymuno gyda'r cynllun 30 awr ac wedi bod mewn cyswllt efo'r swyddog perthnasol ers rhai misoedd i drafod y mater. Fodd bynnag cafodd ymateb gan y swyddog na fyddai modd iddi ymuno ar Cynllun oherwydd fod materion yn ymwneud a'r hen feithrinfa roedd yn gweithio iddi yn dal ar agor. Credai'r cwsmer fod hyn yn hollol annheg ac yn wir roedd wedi colli cwsmeriaid am nad oedd yn gallu bod yn rhan o'r Cynllun. 'Roedd hefyd eisiau cwyno am agwedd y swyddog dan sylw.

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

Fe ymchwiliwyd i'r mater gan y Gwasanaeth. Cafwyd cadarnhad y byddai'n briodol i fusnes y cwsmer fod yn rhan o'r Cynllun. Ymddiheurwyd i'r cwsmer am yr amser gymerwyd i wneud y penderfyniad.

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

Sylwadau'r Gwasanaeth

Cynigwyd enwau staff i'r cwsmer i'w defnyddio fel pwyntiau cyswllt i symud y mater yn ei flaen.

## **1.16. Addysg**

### **1.16.1 Natur y gwyn**

Derbyniwyd cwyn dros y ffon gan gwsmer oedd yn anhapus i dderbyn llythyr yn nodi fod angen iddi dalu swm penodol am fod ei mhab wedi bod yn absennol o'r Ysgol ar ddyddiau penodol. Mae'r cwsmer yn dweud fod yr Ysgol yn ymwybodol pam ei fod i ffwrdd ar y dyddiadau dan sylw. Eglurodd yr SGG i'r cwsmer mai mater o dan drefn yr Ysgol oedd y gwyn ond fe nododd y cwsmer ei bod hefyd eisiau cwyno am swyddogion yn yr Adran Addysg. Roedd wedi cysylltu a'r Adran ond doedd neb ar gael i siarad efo hi, dywedodd hefyd fod y person ddaru ateb y ffon iddi yn annifyr iawn efo hi.

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

Fe fu i Swyddog gysylltu yn ôl gyda'r rhiant yma mor fuan a phosib ar ôl iddi ffonio. Roedd yn amlwg yn achos oedd yn ymwneud gyda'r Tîm Lles – rhiant wedi derbyn hysbysiad o ddirwy yn dilyn diffyg presenoldeb ei mhab. Mae hon yn broses gyfreithiol sydd yn cael ei hannog gan y Lywodraeth er mwyn ceisio atal achosion o ddiffyg presenoldeb gyrraedd y Llys o ran erlyn y rhieni. Fe fu imi dderbyn neges gan y Swyddog yn dilyn y drafodaeth yma, ac yna fe wnes gyswllt gyda'r Tim perthnasol.



Yn dilyn hynny fe fu i'r Swyddog Lles ffonio'r rhiant er mwyn trafod gyda hi. Y swyddog yma oedd mwyaf addas i ffonio gan fod cefndir yr achos ganddi hi. Fe fu iddi drafod y dystiolaeth tu ôl i'r ddirwy. Prosesau i gyd wedi ei dilyn gan yr ysgol a gan y swyddog cyn y cam yma, felly yn hollol amserol gyrru'r hysbysiad. Mae'r hysbysiad ei hun yn esbonio hefyd. Roedd y rhiant yn fygythiol iawn ar y ffon, ond roedd y Swyddog Lles yn teimlo ei bod wedi cyflwyno'r ffeithiau i gyd ac wedi trosglwyddo'r neges mewn amgylchiadau anodd.

Dwi'n teimlo fod y cyswllt gyda'r rhiant wedi bod o fewn amserlen hollol dderbyniol. Fe gafwyd ymateb i'w galwadau o fewn cyfnod byr bob tro. Fe fuodd y cyswllt yn mynd yn ei flaen dros ychydig ddyddiau cyn dod i ben gyda galwad ffon y Swyddog Lles.

### **1.18.3 Gwersi a Ddysgwyd**

Un peth yr ydym wedi ei wneud yn dilyn yr achos yma yw diweddarau'r pamffled Hysbysiad FPN ar gyfer ei roi ar wefan y gwasanaeth.

## **Adran 2**

### **Wal Lwyddiannau – Esiampl o sylwadau a dderbyniwyd gan y Cyhoedd**

Mae'r Wal Lwyddiannau fewnol yn dal i dyfu – gweler isod esiamplau o'r sylwadau sydd wedi dod i mewn yn ystod y cyfnod clo, sydd yn profi gwerthfawrogiad y cyhoedd tuag ag staff y Cyngor.

During this very strange virus lock down I would like to thank all the front line council staff for a job well done, imparticularly the refuse collection personel who have continued to work on the front line. I am of the opinion that all workers at this time deserve praise. Thank you. **Mr E dim manylion ardal** (Staff y Cyngor i gyd ac yn enwedig Staff Gwastraff ac Ailgylchu)

Mae **Mrs C o Abermaw** wedi ffonio i ddiolch yn fawr iawn i ni gyd am barhau i weithio yn y cyfnod hwn. Eisiau diolch i bawb, yn enwedig y dynion biniau a phriffyrdd. (Staff i gyd, ac yn enwedig y Dynion Bins a Priffyrdd)

**Mrs W from Arthog commented** I am so grateful for the upkeep of the roads that make driving a safer experience. Being a disabled driver I know that when there are potholes the pain in my joints is unbearable and it's not good for anyone's vehicles. Please spread the word to all the hard working crews who go out in all weathers. (Priffyrdd)

Gwych. Diolch yn fawr iawn i bawb sydd wedi gweithio mor galed i wneud hyn. 'Roedd croeso mawr i'r cyflenwad cyntaf yn Banc Bwyd Arfon dydd Gwener. **Mr a Mrs J Penygroes** (Staff Arlwygo oedd allan yn helpu efo'r Banc Bwyd Lleol)

Well done Gwynedd Council. Thank you for rectifying the faulty street light (No 6) that I reported to you as not working only a couple of days ago. This has made my evening walks along the seafront so much safer which is greatly appreciated. At such a difficult time with so many other commitments Gwynedd Council staff have demonstrated a caring and professional approach. Thank you. **Mrs A o Dywyn** (Goleuo Stryd)

Dwi'n anfon yr ebost yma i ddweud diolch yn fawr iawn i chi am eich help a'ch ymateb mewn perthynas a'm Budd-dal a'm Treth Cyngor. 'Rwyf wedi bod yn poeni cymaint, ond rydych wedi gwneud gwyrthiau, a hynny yng nghanol yr amser anodd ma. Felly dwi eisiau dweud diolch, diolch, diolch. Dwi'n dioddef o iselder a gorbryder a tydi'r sefyllfa yma ddim yn helpu hynny wrth reswm, ond diolch i chi, mae ychydig o bwysau wedi cael ei dynnu oddi arnaf rwan. Unwaith eto, diolch yn fawr iawn. **Ms B Pwllheli** (Budd-daliadau)

I hope you and your team are all safe and well. I would like to take this opportunity to thank you and your team ( Llinos and Lydia) from my parents and myself, for your professionalism, care and quick response in sorting out a chair lift at their home, especially in these weird and dangerous times making my parents life a little safer and easier. Many thanks (stay safe) **J, J and M dim manylion ardal** (Tai ac Eiddo)

Diolch yn fawr iawn i ti ... Gwerthfawrogi dy waith ar ein rhan x Cofion S **Mrs S Penygroes** (Swyddog Gwella Gwasanaeth diolch gan Fusnes Lleol)

Take my hat off to the binmen and all the other Council workers still working and adapting in such unsure times. Whilst I appreciate skips may be abused its just an idea to stop the fly tipping. I like others have sorted out sheds etc but have just made a nice neat pile ready for whenever it is possible to dispose of properly. It's not hard! Well done Gwynedd Council for all efforts so far. The binmen are always singing in Tregarth ☺ **Neges ar Facebook** (Staff y Cyngor ac yn enwedig yr hogiau Gwastraff ac Ailgylchu)

Cyngor Gwynedd- Diolch i bawb sy'n gweithio yn galed i gadw'n gwasanaethau ni i fynd. **D drwy Facebook** (Holl Staff y Cyngor)

Hats off to Gwynedd Council - applied for my son's blue badge renewal at 11ish this morning. Email before 1pm to say it's on it's way J Great service in these "interesting times" **Mrs M Pwllheli** (Cyswllt Cwsmer – Cefn Gorfforaethol)

Mae'r neges yma i Olwen a Sioned oedd yn Cofrestru yn ein priodas yn swyddfa Pwllheli heddiw. Eisiau diolch yn fawr wrthy ch chi rydym, am wneud ein diwrnod yn brofiad mor hyfryd.'Roedd eich cynhesrwydd a'ch proffesiynoldeb yn ein siwtio i'r dim. Mae'n ddrwg gennym mi fuom yna braidd yn hir, gobeithio na ddaru hyn greu problem i chi heddiw. Ond roeddem mor hapus a ni allwn ddiolch digon i chi. Eto diolch yn fawr iawn. **Mr a Mrs J Pwllheli** (Staff Cofrestru Cefnogaeth Gorfforaethol)

Revenue Dept. The lady that I spoke with at roughly 11.20am this morning was absolutely brilliant. Her manners etc. brilliant a credit to the council tax department. Made my experience much easier. **Ms D dim manylion ardal.** (Treth Cyngor)

System Mapio ardderchog yn arbennig hawliau tramwy/llwybrau cyhoeddus. Mae angen i CG longyfarch y staff sydd wedi sefydlu y drefn 10 allan o 10 **David dim manylion** (Cefn Gwlad a TG)

We have no idea of how many, or how few staff perchance, will be on duty over the festive period, so we wish to say thank you, in fair time, to all of you. The times we have written to you with request of one sort of another, plus the times you have been in touch with us. We thank you for for-bearance, patience and the many ways on which you do add to our lives; through the highs and the lows. We wish all of you..... and your dear ones all you wish yourselves, over he festive period; and as, we say, a sincere thank you. God bless your afternoon. **Mrs B Abergynolwyn** (Staff y Cyngor i gyd)

Bois Cyngor! Diolch am wagio ein sbwriel/ail-gylchu. Plis helpwch eich hunain i'r wyau chwiad 'ma. Xx**Ms J drwy Facebook** (Gwastraff ac Ailgylchu)

Thank you Gwynedd Council. It's a shame when things are out of your control people still complain about the service. The binmen work throughout the year, only 2 days off (Christmas and Boxing Day) come rain or shine. I salute you all. As with regards to Council Tax- a small % goes towards refuse and recycling. Stay safe and thank you. **Ms C drwy Facebook** (Staff y Cyngor yn enwedig Gwastraff ac Ailgylchu)