

## Gwybodaeth am 'Eich Llais'

### 1 Cyfnodau adrodd 'Eich Llais'

Defnyddir y cyfnodau canlynol wrth adrodd data:

- Chwarter 1: 1 Ebrill hyd 30 Mehefin
- Chwarter 2: 1 Gorffennaf hyd 30 Medi
- Chwarter 3: 1 Hydref hyd 31 Rhagfyr
- Chwarter 4: 1 Ionawr hyd 31 Mawrth

### 2 Amserlen ymateb i gwynion

Mae polisi adborth 'Eich Llais' yn nodi y dylid cadw at y terfynau amser canlynol wrth ymateb i gwynion:

- Cam 1: **10** diwrnod gwaith
- Cam 2: **20** diwrnod gwaith

### 3 Mesuryddion perfformiad 'Eich Llais'

Defnyddir system goleuadau traffig i amlygu perfformiad mewn perthynas â'r terfynau amser wrth ymateb i gwynion. Caiff perfformiad ei raddio yn ôl:

<b>Coch</b>	ymateb i lai na 90% o'r cwynion o fewn y terfyn amser
<b>Oren</b>	ymateb i fwy na 90% o gwynion ond i lai na 95% o gwynion o fewn y terfyn amser
<b>Gwyrdd</b>	ymateb i fwy na 95% o gwynion o fewn y terfyn amser

Er mwyn helpu i ganfod a yw perfformiad maes gwasanaeth wedi newid o'r cyfnod(au) blaenorol rydym wedi llunio'r allwedd ganlynol:

<b>Gwyrdd</b>	Gwelliant mewn perfformiad
<b>Coch</b>	Dirywiad mewn perfformiad
<b>Gwyn</b>	Dim newid mewn perfformiad
-	Dim data i'w gymharu ar gyfer y cyfnod

Tabl 1: Amseroedd ymateb cyffredinol ar gyfer cwynion cam 1 fesul chwarter

Gwasanaeth	Chwarter 1 - Cam 1				Chwarter 2 - Cam 1					Chwarter 3 - Cam 1					Chwarter 4 - Cam 1				
	Derb yniw yd	O fewn	%	Newid	Derb yniw yd	O fewn	%	% Chwarter blaenorol	Newid	Derb yniw yd	O fewn	%	% Chwarter blaenorol	Newid	Derb yniw yd	O fewn	%	% Chwarter blaenorol	Newid
Gwella Busnes a Moderneiddio	0	0	-	-	0	0	-	-	-	1	1	100%	-	-	0	0	-	100%	-
Gwasanaethau Cyfreithiol a Democrataidd	0	0	-	-	2	2	100%	-	-	0	0	-	100%	-	0	0	-	-	-
Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg	6	6	100%	-	5	5	100%	100%	0%	1	1	100%	100%	0%	6	4	67%	100%	-33%
Addysg	0	0	-	-	2	2	100%	-	-	0	0	-	100%	-	1	1	100%	-	-
Yr Amgylchedd	30	29	97%	-	16	15	94%	97%	-3%	23	22	96%	94%	2%	14	10	71%	96%	-24%
Cyllid ac Asedau	15	13	87%	-	4	3	75%	87%	-12%	6	4	67%	75%	-8%	3	3	100%	67%	33%
Tai a Datblygu Cymunedol	23	22	96%	-	10	8	80%	96%	-16%	8	7	88%	80%	8%	11	10	91%	88%	3%
Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd	27	27	100%	-	22	19	86%	100%	-14%	17	16	94%	86%	8%	16	15	94%	94%	0%
Priffyrdd ac Isadeiledd	19	14	74%	-	21	19	90%	74%	17%	29	28	97%	90%	6%	15	14	93%	97%	-3%
Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden	20	20	100%	-	5	5	100%	100%	0%	11	11	100%	100%	0%	9	9	100%	100%	0%
Adnoddau Dynol	0	0	-	-	2	0	0%	-	-	0	0	-	0%	-	0	0	-	-	-
Cyfanswm Corfforaethol	140	131	94%	-	89	78	88%	94%	-6%	96	90	94%	88%	6%	75	66	88%	94%	-6%

Tabl 2: Amseroedd ymateb cyffredinol ar gyfer cwynion cam 2 fesul chwarter

Gwasanaeth	Chwarter 1 - Cam 2				Chwarter 2 - Cam 2					Chwarter 3 - Cam 2					Chwarter 4 - Cam 2				
	Derb yniw yd	O fewn	%	Newid	Derb yniw yd	O fewn	%	% Chwarter blaenorol	Newid	Derb yniw yd	O fewn	%	% Chwarter blaenorol	Newid	Derb yniw yd	O fewn	%	% Chwarter blaenorol	Newid
Gwella Busnes a Moderneiddio	0	0	-	-	0	0	-	-	-	0	0	-	-	-	0	0	-	-	-
Gwasanaethau Cyfreithiol a Democrataidd	1	0	0%	-	0	0	-	0%	-	0	0	-	-	-	0	0	-	-	-
Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg	0	0	-	-	1	1	100%	-	-	0	0	-	100%	-	0	0	-	-	-
Addysg	0	0	-	-	1	0	0%	-	-	0	0	-	0%	-	0	0	-	-	-
Yr Amgylchedd	0	0	-	-	0	0	-	-	-	1	1	100%	-	-	1	1	100%	100%	0%
Cyllid ac Asedau	3	3	100%	-	1	1	100%	100%	0%	0	0	-	100%	-	0	0	-	-	-
Tai a Datblygu Cymunedol	1	1	100%	-	0	0	-	100%	-	1	1	100%	-	-	0	0	-	100%	-
Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd	5	5	100%	-	1	1	100%	100%	0%	4	4	100%	100%	0%	7	5	71%	100%	-29%
Priffyrdd ac Isadeiledd	1	1	100%	-	3	2	67%	100%	-33%	4	4	100%	67%	33%	1	0	0%	100%	-100%
Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden	0	0	-	-	1	1	100%	-	-	0	0	-	100%	-	0	0	-	-	-
Adnoddau Dynol	0	0	-	-	0	0	-	-	-	0	0	-	-	-	0	0	-	-	-
Cyfanswm Corfforaethol	11	10	91%	-	8	6	75%	91%	-16%	10	10	100%	75%	25%	9	6	67%	100%	-33%

Tabl 3: Amseroedd ymateb cyffredinol i gwynion ar gyfer 2014/15

Gwasanaeth	Cyfanswm Cam 1					Cyfanswm Cam 2				
	Derbyniwyd	O fewn	%	% flwydd yn flaenorol	Newid	Derbyniwyd	O fewn	%	% flwydd yn flaenorol	Newid
Gwella Busnes a Moderneiddio	1	1	100%	0%	100%	0	0	-	0%	-
Gwasanaethau Cyfreithiol a Democrataidd	2	2	100%	0%	100%	1	0	0%	0%	0%
Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg	18	16	89%	0%	89%	1	1	100%	0%	100%
Addysg	3	3	100%	0%	100%	1	0	0%	0%	0%
Yr Amgylchedd	83	76	92%	0%	92%	2	2	100%	0%	100%
Cyllid ac Asedau	28	23	82%	0%	82%	4	4	100%	0%	100%
Tai a Datblygu Cymunedol	52	47	90%	0%	90%	2	2	100%	0%	100%
Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd	82	77	94%	0%	94%	17	15	88%	0%	88%
Priffyrdd ac Isadeiledd	84	75	89%	0%	89%	9	7	78%	0%	78%
Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden	45	45	100%	0%	100%	1	1	100%	0%	100%
Adnoddau Dynol	2	0	0%	0%	0%	0	0	-	0%	-
<b>Cyfanswm Corfforaethol</b>	<b>400</b>	<b>365</b>	<b>91%</b>	<b>0%</b>	<b>91%</b>	<b>38</b>	<b>32</b>	<b>84%</b>	<b>0%</b>	<b>84%</b>

Tabl 4: Canmoliaeth a dderbyniwyd

Maes Gwasanaeth	Ch1	Ch2	Ch3	Ch4
Gwella Busnes a Moderneiddio	5	1	2	3
Gwasanaethau Cyfreithiol a Democrataidd	0	0	0	0
Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg	10	8	7	11
Addysg	0	0	1	0
Yr Amgylchedd	44	44	47	41
Cyllid ac Asedau	0	1	3	0
Tai a Datblygu Cymunedol	27	15	3	14
Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd	3	7	5	0
Priffyrdd ac Isadeiledd	15	16	12	21
Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden	29	19	14	13
	<b>133</b>	<b>111</b>	<b>94</b>	<b>103</b>

Tabl 5: Amseroedd ymateb i gwynion am y Gwasanaethau Cymdeithasol

Caiff data am y Gwasanaethau Cymdeithasol eu hadrodd ar wahân bellach gan fod y broses a'r terfynau amser yn wahanol

CRYNODEB o'r Cwynion sydd ar AGOR ac wedi CAU																							
Mis	Gwasanaethau Oedolion a Busnes					Corfforaethol - Oedolion					% o fewn amser, lle y daeth i ben Mynd at yr Ombwdsmon	Gwasanaethau Plant a Theuluoedd					Corfforaethol – Plant						
	Nifer Cwynion	Nifer o fewn amser	Tu hwnt	Yn dal ar agor	Daeth i ben e.e. tynnu cwyn yn ôl	Nifer Cwynion	Nifer o fewn amser	Tu hwnt	Yn dal ar agor	Daeth i ben e.e. tynnu cwyn yn ôl		Nifer Cwynion	Nifer o fewn amser	Tu hwnt	Yn dal ar agor	Daeth i ben e.e. tynnu cwyn yn ôl	Nifer Cwynion	Nifer o fewn amser	Tu hwnt	Yn dal ar agor	Daeth i ben e.e. tynnu cwyn yn ôl		
Ebrill	1	1				0					100%	1	1	1							100%	0	
Mai	0	0				0					100%	0	4	4							100%	0	
Mehefin	4	4				2	2				100%	0	8	8							100%	0	
Gorffennaf	5	4			1	0					100%	1	3	3							100%	0	
Awst	3	3				0					100%	0	2	2							100%	1	
Medi	6	5	1			0					83%	0	3	3							100%	0	
Hydref	1	1				0					100%	0	6	4	2						67%	0	
Tachwedd	2	2				0					100%	0	3	3							100%	0	
Rhagfyr	3	3				0					100%	0	1	1							100%	0	
Ionawr	5	4	1			0					80%	0	3	3							100%	0	
Chwefror	1	1				0					100%	0	1	0	1							0	
Mawrth	4	3		1		0					100%	0	3	0	1	2					0%	1	
Cyfanswm	35	31	2	1	1	2	2	0	0	0	94%	2	38	32	3	3	0	0	0	0	0	91%	2

**Tabl 6: Canmoliaeth i'r Gwasanaethau Cymdeithasol**

<b>Crynodeb CANMOLIAETH</b>						
	Gwasanaethau Oedolion a Busnes	Corfforaethol - Oedolion	Gwasanaethau Plant a Theuluoedd	Corfforaethol – Plant	Gwasanaethau Cymdeithasol yn Gyffredinol	<b>Cyfanswm</b>
Ebrill	10	1	1	0	0	<b>12</b>
Mai	23	1	3	0	0	<b>27</b>
Mehefin	26	0	6	0	0	<b>32</b>
Gorffennaf	22	1	5	0	0	<b>28</b>
Awst	19	1	4	0	0	<b>24</b>
Medi	25	0	3	0	0	<b>28</b>
Hydref	14	0	1	0	0	<b>15</b>
Tachwedd	9	0	4	0	0	<b>13</b>
Rhagfyr	14	0	5	0	0	<b>19</b>
Ionawr	25	0	2	0	0	<b>27</b>
Chwefror	14	0	7	0	0	<b>21</b>
Mawrth	8	0	12	1	0	<b>21</b>
<b>Cyfanswm</b>	<b>209</b>	<b>4</b>	<b>53</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>267</b>