

## Atodiad A – Gwybodaeth ar ‘Eich Llais’

### A1 Cyfnodau adrodd ‘Eich Llais’

A1.1 Defnyddir y cyfnodau canlynol i adrodd data ‘Eich Llais’:

Chwarter 1: 1-Ebr i 30-Ion  
Chwarter 2: 1-Gor i 30-Med  
Chwarter 3: 1-Hyd i 31-Rha  
Chwarter 4: 1-Ion i 31-Maw

### A2 Graddfeydd amser ymateb i gwynion

A2.1 Mae polisi adborth ‘Eich Llais’ yn dweud y dylid glynu at y graddfeydd amser canlynol wrth ymateb i gwynion:

Cyfnod 1: **10** diwrnod gwaith  
Cyfnod 2: **25** diwrnod gwaith  
Cyfnod 3: **15** diwrnod gwaith

### A3 Mesurau perfformiad ‘Eich Llais’

A3.1 Fe ddefnyddir system goleuadau traffig i amlygu perfformiad o ran graddfeydd ymateb i gwynion. Fe ddsberthir perfformiad yn ôl according to:

<b>Coch</b>	pan atebwyd llai nag 80% o gwynion o fewn y raddfa amser
<b>Oren</b>	pan atebwyd dros 80% ond llai na 90% o gwynion o fewn y raddfa amser
<b>Melyn</b>	pan atebwyd dros 90% ond llai na 95% o gwynion o fewn y raddfa amser
<b>Gwyrdd</b>	dros 95% o gwynion wedi eu hateb o fewn y raddfa amser

A3.2 Mae’r allwedd ganlynol wedi ei datblygu i gynorthwyo gyda nodi a ydi perfformiad maes gwasanaeth wedi newid o’r cyfnod(au) blaenorol :

Symbol	Dynodiad
▲	Gwelliant mewn perfformiad
▼	Dirywiad mewn perfformiad
◀	Dim newid mewn perfformiad
	Dim data ar gyfer y cyfnod i’w gymharu
–	