

Atodiad A – Gwybodaeth ‘Eich Llais’

A1 Cyfnodau adrodd ‘Eich Llais’

A1.1 Defnyddir y cyfnodau canlynol i adrodd ar ddata mewn perthynas ag ‘Eich Llais’:

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

A2 Amserlen ymateb i gwynion

A2.1 Mae polisi adborth ‘Eich Llais’ yn nodi y dylid glynu at yr amserlenni canlynol wrth ymateb i gwynion:

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

A3 Mesurau perfformiad ‘Eich Llais’

A3.1 Defnyddir system goleuadau traffig i amlygu perfformiad mewn perthynas ag amserlenni ymateb i gwynion. Caiff perfformiad ei fesur yn ôl:

Coch	Llai nag 80% o gwynion wedi cael ymateb o fewn yr amserlen
Oren	Mwy nag 80% ond llai na 90% o gwynion wedi cael ymateb o fewn yr amserlen
Melyn	Mwy na 90% ond llai na 95% o gwynion wedi cael ymateb o fewn yr amserlen
Gwyrdd	Mwy na 95% o gwynion wedi cael ymateb o fewn yr amserlen

A3.2 I gynorthwyo gyda chanfod os yw perfformiad maes gwasanaeth wedi newid o’r cyfnod(au) blaenorol, mae’r allwedd canlynol wedi ei ddatblygu:

Symbol	Yn dangos
▲	Gwelliant mewn perfformiad
▼	Dirywiad mewn perfformiad
◀	Dim newid mewn perfformiad
	Dim data ar gyfer y cyfnod i gymharu
–	

Atodiad B – Data ‘Eich Llais’ Chwarter 2 2012/13

B1 Amser cyffredinol ymateb i gwynion

Maes Gwasanaeth	Chwarter 1 (12/13)				Chwarter 2 (12/13)			
	Derbyn	O fewn	%	Statws	Derbyn	O fewn	%	Statws
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	14	11	79%	▲ C	13	11	85%	▲ O
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	18	17	94%	▲ M	20	15	75%	▼ C
Cynllunio Busnes a Pherfformiad	0	0	Dd/b	– –	0	0	Dd/b	– –
Gwasanaethau Cyfreithiol a Democrataidd	1	1	100%	– –	1	1	100%	◀ G
Gwasanaethau Cwsmeriaid	4	4	100%	◀ G	2	1	50%	▼ C
Yr Amgylchedd	26	25	96%	◀ G	44	42	95%	▼ G
Cyllid ac Asedau	7	5	71%	▼ C	8	6	75%	▲ C
Gwasanaethau Tai	26	21	81%	▲ O	15	14	93%	▲ M
Adfywio	1	1	100%	◀ G	3	3	100%	◀ G
Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd	17	17	100%	▲ G	11	10	91%	▼ M
Priffyrdd a Seilwaith	24	23	96%	▲ G	33	31	94%	▼ M
Hamdden, Llyfrgelloedd a Datblygu Cymunedol	9	9	100%	▲ G	12	11	92%	▼ M
Addysg	1	1	100%	– –	0	0	0%	– –
Arall	1	1	100%	– –	4	0	0%	– –
	149	136	91%	▲ M	171	149	87%	▼ O

B2 Amser ymateb yn ôl cam

Chwarter 1	Cyfrif	O fewn	%
Cam 1	137	125	91%
Cam 2	8	7	88%
Cam 3	3	3	100%
Ombwdsmon	1	1	100%
	149	136	91%

Chwarter 2	Cyfrif	O fewn	%
Cam 1	159	138	87%
Cam 2	8	8	100%
Cam 3	4	3	75%
Ombwdsmon	0	0	
	171	148	87%

B3 Canmoliaeth a dderbyniwyd

Maes Gwasanaeth	Nifer	%
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion		
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant		
Cynllunio Busnes a Pherfformiad	0	0%
Gwasanaethau Cyfreithiol a Democrataidd	1	<1%
Gwasanaethau Cwsmeriaid	2	2%
Yr Amgylchedd	44	51%
Cyllid ac Asedau	0	0%
Gwasanaethau Tai	4	5%
Adfywio	1	<1%
Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd	4	5%
Priffyrdd a Seilwaith	20	23%
Hamdden, Llyfrgelloedd a Datblygu Cymunedol	10	12%
Cymorth Addysg	0	0%

Addysg	0	0%
	86	