

Atodiad A – gwybodaeth ‘Eich Llais’

A1 Cyfnodau rhoi gwybod ‘Eich Llais’

A1.1 Defnyddir y cyfnodau a ganlyn ar gyfer rhoi gwybod am 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 Graddfeydd amser ymateb i gwynion

A2.1 Mae'r polisi adborth 'Eich Llais' yn nodi y dylid cadw at y graddfeydd amser a ganlyn 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 â'r graddfeydd amser ymateb i gwynion. Bydd perfformiad yn cael ei sgorio yn unol â:

Coch	Llai na 80% o'r cwynion wedi'u hateb o fewn y graddfeydd amser
Oren	Mwy na 80% o'r cwynion, ond llai na 90% wedi'u hateb o fewn y graddfeydd amser
Melyn	Mwy na 90% o'r cwynion, ond llai na 95% wedi'u hateb o fewn y graddfeydd amser
Gwyrdd	Mwy na 95% o'r cwynion wedi'u hateb o fewn y graddfeydd amser

A3.2 Er mwyn helpu i ganfod a yw perfformiad maes gwasanaeth wedi newid o'r cyfnod(au) blaenorol, datblygwyd yr allwedd a ganlyn:

Symbol Dynodiad

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

Atodiad B – Data ‘Eich Llais’ Chwarter 4 2012/13

B1 Amseroedd ymateb cyffredinol i gwynion yn ystod y flwyddyn bresennol

Maes Gwasanaeth	Chwarter 1 (12/13)				Chwarter 2 (12/13)				Chwarter 3 (12/13)				Chwarter 4 (12/13)			
	Cafwyd	O fewn	%	Statws	Cafwyd	O fewn	%	Statws	Cafwyd	O fewn	%	Statws	Cafwyd	O fewn	%	Statws
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	14	11	79%	▲ R	11	9	82%	▲ O	12	10	83%	▲ O	7	6	86%	▲ O
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	16	15	94%	▲ Y	16	12	75%	▼ R	10	7	70%	▼ R	6	5	83%	▲ O
Cynllunio Busnes a Pherfformiad	0	0	n/a	– –	0	0	n/a	– –	0	0	n/a	– –	0	0	n/a	– –
Gwasanaethau Cyfreithiol a Democrataidd	1	1	100%	– –	1	1	100%	◀ G	1	1	100%	◀ G	0	0	n/a	– –
Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg	4	4	100%	◀ G	2	1	50%	▼ R	10	10	100%	▲ G	9	9	100%	◀ G
Amgylchedd	26	25	96%	◀ G	44	42	95%	▼ G	64	64	100%	▲ G	67	67	100%	◀ G
Cyllid ac Asedau	7	5	71%	▼ R	8	6	75%	▲ R	4	3	75%	◀ R	5	5	100%	▲ G
Tai a Datblygiad Cymunedol	25	20	80%	▲ O	17	13	76%	▼ R	25	25	100%	▲ G	19	17	89%	▼ O
Adfywio	1	1	100%	◀ G	3	3	100%	◀ G								
Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd	16	16	100%	▲ G	11	10	91%	▼ Y	24	24	100%	▲ G	15	15	100%	◀ G
Prifffyrdd ac Isadeiledd	22	21	95%	▲ G	34	32	94%	▼ Y	18	9	50%	▼ R	26	22	85%	▲ O
Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden	9	9	100%	▲ G	11	10	91%	▼ Y	10	10	100%	▲ G	15	15	100%	◀ G
Gwella Ysgolion	1	1	100%	– –	0	0	0%	– –	0	0	0%	– –	0	0	n/a	– –
Arall	1	1	100%	– –	4	1	0%	– –	0	0	0%	– –	0	0	n/a	– –
	143	130	91%	▲ Y	166	144	87%	▼ O	179	163	91%	▲ Y	172	163	95%	▲ G

B2 Amseroedd ymateb corfforaethol ar gyfer pob cam cwynion yn ystod y flwyddyn bresennol

C1	Nifer	O fewn	%
Cam 1	131	119	91
Cam 2	8	7	88
Cam 3	3	3	100
OGCC*	1	1	100
	143	130	91

C2	Nifer	O fewn	%
Cam 1	154	133	86
Cam 2	8	8	100
Cam 3	4	3	75
OGCC*	0	0	
	166	144	87

C3	Nifer	O fewn	%
Cam 1	161	146	91
Cam 2	13	12	92
Cam 3	5	5	100
OGCC*	0	0	
	179	163	91

C4	Nifer	O fewn	%
Cam 1	156	147	94
Cam 2	6	6	100
Cam 3	6	6	100
OGCC*	4	4	100
	172	163	95

*Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

B3 Canmoliaeth a gafwyd yn ystod y flwyddyn bresennol

Maes Gwasanaeth:	C1	C2	C3	C4	Cyfanswm
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	68	147	82	58	355
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	10	8	13	18	49
Gwasanaethau Cymdeithasol Corfforaethol	0	0	0	0	0
Cynllunio Busnes a Pherfformiad	0	0	0	0	0
Gwasanaethau Cyfreithiol a Democrataidd	1	1	0	0	2
Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg	2	2	5	9	19
Amgylchedd	42	44	73	53	212
Cyllid ac Asedau	0	0	0	1	1
Tai a Datblygu Cymunedol	24	4	15	13	56
Adfywio	1	1	0	0	2
Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd	7	4	8	6	25
Priffyrdd ac Isadeiledd	12	20	10	33	75
Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden	10	10	4	0	24
Gwella Ysgolion	0	0	0	0	0
Arall	0	0	0	0	0
	177	241	210	192	820

B4 Crynodeb o'r amseroedd ymateb ar gyfer 2012 / 13

Maes Gwasanaeth	Blwyddyn lawn 2011-2012				Blwyddyn lawn 2012-2013			
	Cafwyd	O fewn	%	Statws	Cafwyd	O fewn	%	Statws
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	41	30	73%	– R	44	36	82%	▲ O
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	39	23	59%	– R	48	39	81%	▲ O
Cynllunio Busnes a Pherfformiad	1	1	100%	– G	0	0	n/a	– –
Gwasanaethau Cyfreithiol a Democrataidd	6	3	50%	– R	3	3	100%	▲ G
Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg	19	16	84%	– O	25	24	96%	▲ G
Amgylchedd	142	137	96%	– G	201	198	99%	▲ G
Cyllid ac Asedau	25	21	84%	– O	24	19	79%	▼ R
Tai a Datblygiad Cymunedol	79	33	42%	– R	86	75	87%	▲ O
Adfywio			0%	– –	4	4	100%	– –
Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd	97	85	88%	– O	66	65	98%	▲ G
Priffyrdd ac Isadeiledd	69	56	81%	– O	100	84	84%	▲ O
Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden	51	43	84%	– O	45	44	98%	▲ G
Gwella Ysgolion	4	3	75%	– R	1	1	100%	▲ G
Arall	1	0	0%	– –	5	2	40%	– –
	587	460	78%	– R	660	600	91%	▲ Y

B5 Crynodeb o'r perfformiad yn ystod pob cam cwyno ar gyfer 2012 / 13

YTD	Nifer	O fewn	%
Cam 1	602	545	91
Cam 2	35	33	94
Cam 3	18	17	94
OGCC*	5	5	100
	660	600	91

*Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru