

Gwybodaeth Eich Llais

A1 Cyfnodau adrodd Eich Llais

A1.1 Defnyddir y cyfnodau a ganlyn ar gyfer adrodd data :

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 Terfynau amser ymateb i gwynion

A2.1 Mae'r polisi 'Eich Llais' yn nodi y dylid cadw at y terfynau amser a ganlyn wrth ymateb i gwynion:

Cam 1: **10** diwrnod gwaith

Cam 2: **25** diwrnod gwaith

Cam 3: **15** diwrnod gwaith

A2.2 Ym mis Hydref 2013, mabwysiadodd yr awdurdod Fodel Llywodraeth Cymru 'Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol' (fel yr argymhellwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru). Mae'r addasiadau allweddol yn cynnwys:

- Mabwysiadu proses dau gam; ac
- Addasiadau i derfynau amser ymateb
 - Cam 1: **10** diwrnod gwaith
 - Cam 2: **20** diwrnod gwaith

A3 Mesurau perfformiad Eich Llais

A3.1 Defnyddir system goleuadau traffig i amlygu perfformiad mewn perthynas â'r terfynau 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 terfynau amser
Oren	Mwy na 80% o'r cwynion, ond llai na 90% wedi'u hateb o fewn y terfynau amser
Melyn	Mwy na 90% o'r cwynion, ond llai na 95% wedi'u hateb o fewn y terfynau amser
Gwyrdd	Mwy na 95% o'r cwynion wedi'u hateb o fewn y terfynau 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 2

Tabl 1: Amseroedd ymateb cyffredinol i gwynion ar gyfer Chwarter 2

Maes Gwasanaeth	Chwarter 1 (13/14)				Chwarter 2 (13/14)				
	Derbyniwyd	O fewn	%	Statws	Derbyniwyd	O fewn	%	Statws	
Cynllunio Busnes a Pherfformiad	0	0	Amh.	-	5	5	100%	-	G
Gwasanaethau Cyfreithiol a Democrataidd	2	2	100%	G	1	1	100%	◀	G
Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg	8	8	100%	G	8	8	100%	◀	G
Yr Amgylchedd	38	36	95%	G	34	34	100%	▲	G
Cyllid ac Asedau	10	10	100%	G	7	6	86%	▼	O
Tai a Datblygu Cymunedol	17	16	94%	M	21	21	100%	▲	G
Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd	8	8	100%	G	39	38	97%	▼	G
Priffyrdd ac Isadeiledd	22	21	95%	G	19	17	89%	▼	O
Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden	10	10	100%	G	11	11	100%	◀	G
Addysg	2	2	100%	G	1	1	100%	◀	G
Arall	0	0	Dim Data.	-	3	2	67%	-	C
Cyfanswm	117	113	97%	G	149	144	97%	◀	G

Tabl 2: Amseroedd ymateb corfforaethol ar gyfer pob cam cwynion yn ystod Chwarter 2

Ch2	Nifer	O fewn	%
Cam 1	136	131	96%
Cam 2	10	10	100%
Cam 3	3	3	100%
OGCC	0	0	-
Cyfanswm	149	144	97%

Tabl 3: Data cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol

CRYNODEB Cwynion sydd AR AGOR ac WEDI CAU

Mis	Gwasanaethau Oedolion a Busne					Corfforaethol - Oedolion					% o fewn yr amser, wedi gorffen	Gwasanaethau Plant a Theuluoedd					Corfforaethol - Plant					% o fewn yr amser, wedi gorffen
	Nifer y Cwynion	Nifer o fewn y terfynau amser	Tu hwnt	Ar agor	Gorffen e.e. Tynnu'n ôl	Nifer cwynion	Nifer o fewn y terfynau amser	Tu hwnt	Ar agor	Gorffen e.e. Tynnu'n ôl		Nifer y Cwynion	Nifer o fewn y terfynau amser	Tu hwnt	Ar agor	Gorffen e.e. Tynnu'n ôl	Nifer y Cwynion	Nifer o fewn y terfynau amser	Tu hwnt	Ar agor	Gorffen e.e. Tynnu'n ôl	
Ebrill	3	3				0					100%	4	2			2	0	0				100%
Mai	4	4				0					100%	3	2	1			0	0				67%
Mehefin	4	4				0					100%	6	6				1	1				100%
Gorffennaf	5	5				0					100%	9	8			1	1	1				100%
Awst	5	4			1	0					100%	2	1	1			0					50%
Medi	4	4				0					100%	5	4			1	0					100%
Hydref																						
Tachwedd																						
Rhagfyr																						
Ionawr																						
Chwefror																						
Mawrth																						
Cyfanswm	25	24	0	0	1	0	0	0	0	0	100%	29	23	2	0	4	2	2	0	0	0	93%

Yn unol â deddfwriaeth, mae cwynion y gwasanaethau cymdeithasol ac ysgolion yn cael eu trin mewn proses ar wahân. Nid oes gennym fynediad at ddata cwynion ysgolion ond mae hyn yn cael ei arolygu ar hyn o bryd.

Tabl 4: Canmoliaethau a dderbyniwyd yn ystod Chwarter 2

Maes Gwasanaeth	Nifer	%
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	97	37%
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	28	11%
Cynllunio Busnes a Pherfformiad	3	1%
Gwasanaethau Cyfreithiol a Democrataidd	0	0%
Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg	24	9%
Yr Amgylchedd	57	22%
Cyllid ac Asedau	0	0%
Gwasanaethau Tai	11	4%
Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd	11	4%
Priffyrdd ac Isadeiledd	5	2%
Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden	25	10%
CYFANSWM	261	