**Adroddiad Diweddaru Cwynion Hydref 2023 i Mawrth 2024**

**1 Trefn Gwyno**

* 1. Diweddarwyd ein trefn gwyno yn ystod y cyfnod adrodd diwethaf i sicrhau ei bod

yn bodloni gofynion yr Awdurdod Safonau Cwynion. Mae cwyn yn cynnwys y canlynol:

* Mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder ysgrifenedig neu lafar neu a wnaed gan unrhyw ddull cyfathrebu arall
* A wnaed gan un neu fwy o aelodau o'r cyhoedd (rhywun neu grŵp sy'n derbyn neu wrthod gwasanaeth y mae ganddynt hawl iddo gan TGC)
* Ynglŷn â gweithredu neu ddiffyg gweithredu TGC neu safon y gwasanaeth a ddarperir
* Rhywbeth sy'n gofyn am ymateb

 Nid yw cwyn yn cynnwys yr isod:

* + Cais cychwynnol am wasanaeth, megis rhoi gwybod am waith trwsio
	+ Apêl yn erbyn penderfyniad 'wedi'i wneud yn briodol'
	+ Materion sy'n ymwneud ag ymddygiad gwrthgymdeithasol (Mae gennym bolisi a gweithdrefn ar wahân ar gyfer YGG)

1.2 Mae dau gam i'n trefn gwyno.

**Cam 1**

Os yw'n bosibl, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio eu datrys yn nes ymlaen. Os oes gennych bryder, codwch y mater gyda'r person rydych chi'n delio ag ef. Bydd ef neu hi yn ceisio datrys y mater i chi yn y fan a’r lle.

Os nad yw'n bosibl datrys y mater ar unwaith; byddwn yn ymchwilio i'r mater ac yn cysylltu â chi o fewn 10 diwrnod gwaith gyda datrysiad ac ymateb arfaethedig. Byddwn hefyd yn dweud wrthych sut y gallwch gyfeirio eich cwyn i Gam 2 os nad ydych yn fodlon â'r ymateb neu'r ateb arfaethedig.

Bydd yr aelod o staff sy'n ymchwilio ac yn darparu ymateb yng Ngham 1 yn anelu at gysylltu â chi dros y ffôn fel rhan o'r ymchwiliad.

**Cam 2**

Os yw eich cwyn yn fwy difrifol, neu os ydych yn anhapus â sut yr ymdriniwyd â'ch cwyn yn anffurfiol, gallwch wneud cwyn ffurfiol. Yna bydd Uwch Reolwr yn ymchwilio i'ch cwyn i weld beth sydd wedi digwydd a beth allwn ni ei wneud i unioni pethau.

Byddwn yn cydnabod eich cwyn ffurfiol o fewn 2 ddiwrnod gwaith.

Ein nod yw datrys cwynion o fewn 20 diwrnod gwaith. Os bydd angen mwy o amser arnom i ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi.

Bydd yr aelod staff sy'n ymchwilio ac yn darparu ymateb yng Ngham 2 yn ceisio cynnig trefnu cyfarfod wyneb yn wyneb gyda chi fel rhan o'r ymchwiliad.

**2 Hydref 2023 i Mawrth 2024**

2.1 Cafwyd 17 o gwynion yn ystod y cyfnod adrodd hwn.

|  |  |
| --- | --- |
| **Maes Gwasanaeth** | **Nifer y cwynion a dderbyniwyd** |
| Rheoli Asedau  | 4 |
| Tîm Incwm | 2 |
| Rhent Canolraddol | 1 |
| Lesddaliadau | 1 |
| Tîm Cymdogaeth | 3 |
| Trwsio  |  4  |
| Tai â Chymorth | 2 |

2.2 O'r cwynion a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod hwn, cadarnhawyd 7, fel y dangosir yn y tabl isod:

|  |  |
| --- | --- |
| **Maes Gwasanaeth** | **Nifer y** **cwynion a dderbyniwyd** |
| Rheoli Asedau  | 2 |
| Incwm | 1 |
| Rhent Canolraddol | 1 |
| Tîm Cymdogaeth | 1 |
| Trwsio  | 2 |

2.3 Derbyniwyd 15 cwyn yn ystod y cyfnod adrodd blaenorol (Ebrill 2023 i Fedi 2023), gyda 2 gŵyn wedi'u cadarnhau.

2.4 Mae'r tabl isod yn rhoi dadansoddiad pellach o'r cwynion a gadarnhawyd yn y cyfnod adrodd hwn, ynghyd â'r canlyniad neu'r manylion ynghylch unrhyw newidiadau sydd wedi digwydd o ganlyniad:

**3 Dadansoddiad tueddiadau**

3.1 Nid oes unrhyw newidiadau sylweddol yn nifer y cwynion a dderbyniwyd o'i gymharu â'r cyfnod adrodd blaenorol (Ebrill 2023 i Fedi 2023).

**4 Ymdrin â chwynion**

4.1 Yn ystod y cyfnod adrodd hwn cydnabuwyd pob cwyn o fewn dau ddiwrnod gwaith yn

 unol â’n trefn gwyno.

4.2 Cafodd pob un o'r 17 cwyn ymateb Cam 1 o fewn ein targed o 10 diwrnod gwaith.

4.3 Cafodd 3 o gwynion eu cynyddu i Gam 2 o'n gweithdrefn gwyno. Cafodd 3 cais i gynyddu'r

 gŵyn o fewn 2 ddiwrnod gwaith, a chawsant ymateb o fewn y targed o 20 diwrnod gwaith.

**5 Bodlonrwydd ynghylch delio â chwynion**

5.1 Rydym yn casglu boddhad ynghylch sut y caiff cwynion eu trin a hefyd y

 canlyniad. Mae dau gwestiwn yn cael eu gofyn yn yr arolwg:

* Pa mor fodlon neu anfodlon oeddech chi â'r ffordd yr oeddem wedi delio gyda’ch cwyn?
* Pa mor fodlon neu anfodlon oeddech chi â chanlyniad terfynol eich cwyn.

5.2 Mae achwynwyr yn cael yr opsiwn o Bodlon Iawn, Eithaf Bodlon, Eithaf Anfodlon, ac

Anfodlon Iawn.

5.3 Mae achwynwyr yn derbyn yr arolwg drwy neges destun. Os na dderbynnir ymateb,

 dilynir hynny gyda galwad ffôn. Anfonir arolwg papur (gydag amlen ragdaledig) i'r

 achwynwyr nid oes gennym gofnod o rif ffôn symudol ar eu cyfer.

5.4 Derbyniwyd 7 ymateb yn ystod y cyfnod adrodd hwn. Mae'r canlyniadau i'w gweld yn y

 tabl isod:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ymateb yr arolwg** | **Ymdrin â Chwyn** | **Canlyniad Cwyn** |
| 1 | Eithaf bodlon | Eithaf bodlon |
| 2 | Bodlon iawn | Bodlon iawn |
| 3 | Eithaf bodlon | Eithaf bodlon |
| 4 | Eithaf bodlon | Anfodlon iawn |
| 5 | Bodlon iawn | Bodlon iawn |
| 6 | Anfodlon iawn | Anfodlon iawn |
| 7 | Eithaf bodlon | Eithaf bodlon |

*\*Cafodd Ymateb 4 ei gynyddu i Gam 2.*

*\*Dilynwyd i fyny ar Ymateb 6 a chadarnhawyd bod y gwaith wedi'i gwblhau. Roedd angen*

*sawl datrysiad i unioni'r llwydni a gymerodd amser yn anffodus. Roedd problem hefyd*

*gyda cael mynediad. Cynghorir ymhellach ynghylch y weithdrefn gwyno a'r cam nesaf*

*ac nid oedd yr achwynydd yn dymuno cynyddu’r gŵyn ymhellach.*

5.5 Derbyniwyd 5 ymateb yn ystod y cyfnod adrodd Ebrill 2023 at Medi 2023. Mae'r

canlyniadau i'w gweld yn y tabl isod:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ymateb yr arolwg** | **Ymdrin â Chwyn** | **Canlyniad Cwyn** |
| 1 | Bodlon iawn | Bodlon iawn |
| 2 | Eithaf bodlon | Eithaf bodlon |
| 3 | Eithaf bodlon | Anfodlon iawn |
| 4 | Eithaf bodlon | Eithaf bodlon |
| 5 | Bodlon iawn  | Eithaf bodlon |

**6 Canmoliaeth**

6.1 Mae canmoliaeth am y gwasanaeth/cymorth a dderbyniwyd yn adborth gwerthfawr ac yn

dangos yr hyn yr ydym yn ei wneud yn iawn ac yn dangos arfer da.

6.2 Gweler y tabl isod am restr o ganmoliaeth a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod adrodd hwn.

|  |  |
| --- | --- |
| **Maes Gwasanaeth** | **Disgrifiad**  |
| Rheoli Asedau  | E-bost gan ddefnyddiwr gwasanaeth yn diolch i'r tîm allgymorth ac anheddau am yr holl gymorth a ddarperir a’u helpu i sicrhau llety newydd. |
| Gwasanaeth Cwsmeriaid | Anfonwyd e-bost i ganmol aelod o'r staff a'u cynorthwyodd dros y ffôn. Roedden nhw'n amyneddgar ac yn ddeallus iawn. |
| Incwm | Ffoniodd y preswylydd i ganmol cefnogaeth a chyngor a roddwyd gan aelod o'r staff. |
| Tîm Cymdogaeth  | Neges destun a anfonwyd gan y preswylydd i ddiolch i'r Swyddog Cymdogaeth am gyngor a chymorth wrth gyfnewid eiddo. |
| Tîm Cymdogaeth  | Anfonwyd e-bost i ganmol y Swyddog Cymdogaeth a roddodd gymorth i breswylydd i ddatrys mater gyda'r ardal biniau. |
| Tîm Cymdogaeth  | Anfonwyd e-bost gan breswylydd newydd yn diolch am gefnogaeth ac arweiniad a roddwyd gan y Swyddog Gosodiadau.  |
| Tîm Cymdogaeth  | Anfonwyd e-bost i ategu Swyddog Cymdogaeth ar y cymorth a roddwyd, ac am wrando a dangos empathi. |
| Tîm Pobl Hŷn | Diolchodd preswylwyr llety gwarchod am help a dderbyniwyd gan reolwr y cynllun |
| Tîm Pobl Hŷn | Diolchwyd i staff cynllun gofal ychwanegol |
| Tîm Pobl Hŷn | Mynegwyd diolch mewn e-bost at reolwr cynllun gofal ychwanegol gan deulu cyn-breswylwyr gofal am y cymorth a roddwyd.  |
| Tîm Pobl Hŷn | Anfonwyd cerdyn diolch i'r Tîm Pobl Hŷn am y cymorth a roddwyd. |
| Tîm Pobl Hŷn | Anfonwyd e-bost a gan deulu o breswylwyr. Dywedwyd bod y cynllun gwarchod yn lle hyfryd i fyw. |
| Cribiniau ac Ystolion | E-bost gan breswylydd i ganmol gwaith a wnaed gan dîm ar gynllun  |
| Trwsio  | Daeth y preswylydd i mewn i'r dderbynfa. Dywedodd ei bod wedi rhoi 5/5 am waith a wnaed gan beiriannydd nwy. Dywedodd ei bod am ddweud diolch eto a'i fod yn haeddu 10. |
| Trwsio  | Ffoniodd preswylydd i ganmol gweithiwr aml-grefft a ddaeth draw i wneud gwaith trwsio. |
| Tai â Chymorth | E-bost gan ddefnyddiwr gwasanaeth yn diolch i'r tîm allgymorth ac anheddau am yr holl gymorth a ddarparwyd a’u helpu i sicrhau llety newydd. |

6.3 Mae'n debygol y derbynnir mwy o ganmoliaeth nag a gofnodwyd; felly, byddwn yn parhau

i annog staff i gofnodi canmoliaeth.

**7 Camau Gweithredu i’r Dyfodol**

7.1 Mae hyfforddiant cwyno i staff yn cael ei drefnu. Bydd yr hyfforddiant yn cael ei ddarparu

 gan yr Awdurdod Safonau Cwynion (rhan o Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

 Cymru). Bydd sesiwn ar gyfer staff rheng flaen ar ein gweithdrefn gwyno, a sesiwn i

 reolwyr ar ymchwilio ac ymateb i gwynion.

7.2 Byddwn yn cynnal archwiliad mewnol o'n trefniadau cwynion.