**Adroddiad Diweddaru Cwynion Ebrill 2024 i Medi 2024**

**1 Trefn Gwyno**

* 1. Mae ein gweithdrefn gwyno yn bodloni gofynion yr Awdurdod Safonau Cwynion. Mae cwyn

yn un o’r 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 Ebrill 2024 - Medi 2024**

2.1 Cafwyd 24 o gwynion yn ystod y cyfnod adrodd hwn.

|  |  |
| --- | --- |
| **Maes Gwasanaeth** | **Nifer y** **Cwynion a dderbyniwyd** |
| Rheoli Asedau  | 6 |
| Tîm Glanhau | 1 |
| Datblygu | 1 |
| Tîm Cymdogaeth  | 10 |
| Pobl Hŷn | 1 |
| Trwsio  | 3  |
| Tai â Chymorth | 2 |

2.2 O'r cwynion a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod hwn, cadarnhawyd 5, fel y dangosir yn y tabl isod:

|  |  |
| --- | --- |
| **Maes Gwasanaeth** | **Nifer y** **Cwynion a dderbyniwyd** |
| Rheoli Asedau | 2 |
| Tîm Glanhau | 1 |
| Tîm Cymdogaeth | 1 |
| Trwsio  | 1 |

2.3 Derbyniwyd 17 cwyn yn ystod y cyfnod adrodd blaenorol (Hydref 2023 - Mawrth 2024), gyda 7 cwyn yn cael ei gadarnhau.

**3 Dadansoddiad tueddiadau**

3.1 Nid oes unrhyw newidiadau sylweddol yn nifer y cwynion a dderbyniwyd o'i gymharu

â'r cyfnod adrodd blaenorol (Hydref 2024 - Mawrth 2024).

Complaints received - Cwynion a dderbyniwyd

Upheld - Cadarnhawyd

Complaints received - Cwynion a dderbyniwyd

Upheld - Cadarnhawyd

**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 24 cwyn ymateb Cam 1 o fewn ein targed o 10 diwrnod gwaith.

4.3 Cafodd 2 o gwynion eu cynyddu i Gam 2 o'n trefn gwyno. Cafodd y 2 gais 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 9 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 | Anfodlon iawn |
| 2 | Eithaf bodlon | Eithaf bodlon |
| 3 | Eithaf bodlon | Eithaf bodlon |
| 4 | Bodlon iawn | Bodlon iawn |
| 5 | Anfodlon iawn  | Anfodlon iawn  |
| 6 | Bodlon iawn | Eithaf bodlon |
| 7 | Eithaf bodlon | Eithaf bodlon |
| 8 | Eithaf bodlon | Anfodlon iawn  |
| 9 | Eithaf bodlon | Eithaf bodlon |

*\*Ymateb 1 – Cwblhawyd arolwg boddhad yn dilyn ymateb Cam 1. Yna cafodd y gŵyn ei gynyddu i Gam 2.*

*\*Ymateb 5 – Rhoddwyd eglurhad pam nad oedd gwaith wedi'i gwblhau eto. Rhoddwyd*

*amserlen ynghylch pryd fydd y gwaith yn cael ei gwblhau. Cadarnhawyd bod y gwaith wedi'i*

*gwblhau. Cynghorir pob achwynydd sut i gynyddu cwyn.*

*\* Ymateb 8 – Heb ei gadarnhau a dim methiant gwasanaeth. Cynghorwyd pob achwynydd*

*ynghylch sut i gyfeirio cwyn ymhellach.*

5.5 Derbyniwyd 7 o ymatebion yn ystod y cyfnod adrodd blaenorol (Hydref 2023 i Mawrth

2024). 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.*

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

*ateb i ddatrys y broblem. Roedd problem hefyd o ran cael mynediad. Rhoddwyd cyngor*

*pellach ynghylch y drefn gwyno a'r cam nesaf ond nid oedd yr achwynydd am gynyddu*

*ymhellach.*

**6 Dywedoch Chi Fe Wnaethon NI/Gwersi a ddysgwyd/Newidiadau i ffyrdd o weithio**

6.1 O'r cyfnod adrodd hwn ymlaen, byddwn yn cofnodi gwersi a ddysgwyd neu newidiadau i

ffyrdd o weithio oherwydd unrhyw gwynion a dderbyniwyd.

6.2 Gweler y tabl isod am wersi a ddysgwyd neu newidiadau i ffyrdd o weithio yn ystod y

cyfnod adrodd hwn.

|  |  |
| --- | --- |
| **Maes Gwasanaeth** | **Gwersi a ddysgwyd/Newidiadau i ffyrdd o weithio** |
| Rheoli Asedau | * Ymgysylltu gyda’r Tîm Incwm yn gynharach i gynorthwyo preswylwyr gyda chostau byw, h.y. gwresogi mewn achosion o leithder a llwydni.
 |
| Glanhau | * Geiriad ar gyfer glanhau ar y datganiad tâl gwasanaeth i'w adolygu ar gyfer 25/26 er mwyn ei symleiddio.
* Ymateb Cam 1 – gellid bod wedi bod yn fwy manwl (egluro'r newid a'r gwasanaeth, esbonio bod yr ymchwiliad wedi'i gwblhau, egluro canfyddiadau).
* Gwell ymwybyddiaeth i staff o osod / monitro tâl gwasanaeth. Hyfforddiant wedi'i drefnu.
 |
| Tîm Cymdogaeth | * Yn dilyn cwyn a phryderon eraill a godwyd am ardal ar ystâd - ymgynghori â phreswylwyr ar ei defnydd a beth i'w wneud ag ardal
 |

**7 Canmoliaeth**

7.1 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.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Maes Gwasanaeth** | **Disgrifiad**  |
| Rheoli Asedau  | Roedd y preswylydd yn canmol gwaith ffisegol a drefnwyd. Mae'n dweud ei fod yn falch iawn o'r gwaith a wnaed. |
| Rheoli Asedau | Ffoniodd y preswylydd i ddiolch i'r staff a fu'n ymwneud â helpu i drefnu gosod lifft cadair. |
| Tîm Glanhau | Cysylltodd y preswylydd â'r Swyddog Cymdogaeth i wneud sylwadau cadarnhaol ar waith glanhau yn y cynllun. |
| Tîm Glanhau | Roedd y preswylydd yn canmol glanhawr newydd a sut mae glanhau wedi gwella mewn cynteddau. |
| Tîm Incwm | Ffoniodd y preswylydd i fynegi diolch am gyngor a chefnogaeth gan aelod o staff. |
| Tîm Incwm | Diolchwyd am gyngor a chefnogaeth a roddwyd ar helpu i ddatrys problem y dreth gyngor a chredyd pensiwn. |
| Tîm Pobl Hŷn | Diolchwyd i reolwr y cynllun a staff gofal am y cymorth a roddwyd i aelod o'r teulu. |
| Tîm Pobl Hŷn | Diolchwyd am y gefnogaeth a roddwyd gan reolwr y cynllun. |
| Tîm Pobl Hŷn | Diolchwyd gan deulu cyn-breswylydd am gefnogaeth a roddwyd i’r preswylydd. |
| Tîm Pobl Hŷn | Mynegwyd diolch yn fawr gan y preswylydd i'r rheolwr cynllun am drefnu digwyddiad pleserus yn y cynllun. |
| Tîm Pobl Hŷn | Derbyniodd reolwr y cynllun e-bost yn canmol digwyddiad a drefnwyd. |
| Cribiniau ac Ystolion | Gwnaeth y preswylydd gysylltu i ganmol gwaith y tîm ar ardal chwarae. |
| Cribiniau ac Ystolion | Cafwyd canmoliaeth am y gwaith ffensio a orffennwyd. |
| Cribiniau ac Ystolion | Cysylltodd cynghorydd lleol i ganmol gwaith tîm ar ardal chwarae. |
| Cribiniau ac Ystolion | Ffoniodd preswylydd i ganmol gwaith a wnaed ar y ffens. |
| Trwsio  | Ffoniodd preswylydd i fynegi diolch am waith a wnaed gan aelod o staff ar y ffenestr. |
| Trwsio  | Derbyniwyd galwad ffôn i ganmol gwaith a phroffesiynoldeb trydanwr. |
| Trwsio  | Diolchwyd mewn e-bost i ganmol gwaith a phroffesiynoldeb trydanwr. |
| Trwsio  | Ffoniodd preswylydd i ganmol aelod o staff a fynychodd i ddatrys problem pwysedd dŵr. |
| Tai â Chymorth | Diolchwyd rheolwr a staff hostel gan breswylydd am y cymorth a roddwyd. |

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

i annog staff i gofnodi canmoliaeth.

**8 Cwynion Archwilio Mewnol**

8.1 Yng nghyfarfod y Panel ym mis Medi, darparwyd adroddiad diweddaru llawn i

 ar cwynion archwilio mewnol. Roedd canlyniad yr archwiliad yn nodi'r lefel ganlynol

 o sicrwydd a roddir.

|  |
| --- |
| **Lefel o sicrwydd:** |
| **Cynllunio** | **Cymedrol** | Yn gyffredinol, system gadarn o reolaeth fewnol a gynlluniwyd i gyflawni amcanion y system. |
| **Effeithiolrwydd** | **Sylweddol** | Mae'r rheolaethau sydd ar waith yn cael eu cymhwyso'n gyson. |

* 1. Gwnaed yr argymhellion risg isel canlynol –
* Creu gweithdrefn fewnol sy'n amlinellu'r broses gam wrth gam ar gyfer cwynion ac sy'n cynnwys rolau a chyfrifoldebau staff.
* Rheoli i ystyried gweithredu gwersi a ddysgwyd mewn cyfarfodydd yr Uwch Dim Arweinyddiaeth pan fo angen a sefydlu arferion monitro ar gyfer camau gweithredu y cytunwyd arnynt sy'n gysylltiedig â themâu a adroddwyd.
	1. Mae'r argymhellion uchod wedi'u gweithredu gyda chanllaw cwynion mewnol wedi’u datblygu ar gyfer staff. Rhoddir diweddariadau rheolaidd a nodiadau atgoffa i staff ar gwynion a'n gweithdrefnau. Mae cofnod cwynion hefyd wedi'i ddatblygu i gofnodi a monitro gwersi a ddysgwyd.

**9 Camau Gweithredu i’r Dyfodol**

9.1 Parhau i godi ymwybyddiaeth o'n gweithdrefn gwyno gyda Staff.

9.2 Parhau i fonitro cwynion a nodi unrhyw themâu.

9.3 Bydd yr adroddiad hwn yn cael ei gyfieithu a'i gyhoeddi ar ein gwefan.