

Arolygiaeth Gweinyddiaeth Llysoedd Ei Mawrhydi

## Adborth a Chwynion

*Adolygiad o sut y mae Gwasanaeth Llysoedd Ei  
Mawrhydi yn delio ag adborth a chwynion yng  
Nghymru a Lloegr*

*Cyhoeddwyd Ionawr 2007*

Gellir cael copïau o'r adroddiad hwn gan:

HMICA Secretariat  
8th Floor, Millbank Tower  
Millbank  
London SW1P 4QP

Ffôn: 020 7217 4355  
Ffacs: 020 7217 4357

Neu drwy ein gwefan yn [www.hmica.gov.uk](http://www.hmica.gov.uk)

# Cynnwys

## Rhagair y Prif Arolygydd

Crynodeb gweithredol	1	
<b>Adran 1</b>	<b>Rhagarweiniad</b>	<b>7</b>
	Cefndir	7
	Methodoleg	9
	Cydnabyddiaeth	9
<b>Adran 2</b>	<b>Canfyddiadau manwl</b>	<b>11</b>
	Hygyrchedd	11
	Targedau ac Amserlenni	17
	Gwelliannau a Gwersi a Ddysgwyd	26
	Arweinyddiaeth o'r 'canol'	28
<b>Atodiadau</b>		
	Atodiad A – Cynllun Gweithredu GLIEM	33
	Atodiad B – Fframwaith Arolygu	35
	Atodiad C – Siart llif o'r broses adborth a chwynion	37
	Atodiad D – Canlyniadau'r arolwg o adborth cwsmeriaid	39



# Rhagair y Prif Arolygydd

Mae Arolygiaeth Gweinyddiaeth Llysoedd Ei Mawrhydi yn adrodd i'r Arglwydd Ganghellor ar 'y system sy'n cynnal cyflawni busnes llys y Goron, y llysoedd sirol a'r llysoedd ynadon a'r gwasanaethau a ddarperir i'r llysoedd hynny.' (Deddf Llysoedd 2003). Fel rhan o'i gylch gwaith, mae'r Arolygiaeth yn cyflawni adolygiadau thematig, fel yr astudiaeth hon, sy'n canolbwyntio ar agweddau arbennig ar waith Gwasanaeth Llysoedd Ei Mawrhydi. Mae'r adolygiad hwn yn edrych ar y broses adborth a chwynion o fewn GLIEM. Rydym wedi gwneud nifer o argymhellion a ddylai helpu i wella'r gwaith da a wnaed eisoes o fewn GLIEM yn y maes hwn a hefyd wedi nodi arferion da a thynnw sylw at y rhain drwy'r adroddiad.

Crëwyd GLIEM yn Ebrill 2005 a, phryd hynny, nid oedd ganddo un dull sefydliadol unigol o ymdrin ag adborth a chwynion. Ers hynny, mae GLIEM wedi datblygu a gweithredu canllawiau corfforaethol manwl, targedau perfformiad a system gofnodi a mesur electronig. Er bod arolygwyr yn canmol y gwaith hwn, a'r cynnydd a wnaed yn ei sgîl, mae arolygwyr wedi canfod nad yw GLIEM, ar lefel weithredol, yn cymhwyso'r broses adborth a chwynion yn gyson ar draws ei unedau busnes.

Mae'r arolygiaeth wedi'i chalonogi bod arweinyddiaeth a rheolaeth o'r broses adborth a chwynion ar lefel leol yn weladwy ac yn cael eu gyrru'n rhagweithiol drwy'r strwythur rheoli. Cawsom fod staff GLIEM o gymorth mawr gyda helpu defnyddwyr gyda'u hymholiadau ynghylch adborth a chwynion ac, yn y rhan fwyaf o achosion, bod defnyddwyr gwasanaeth yn gallu cael mynediad at y weithdrefn. Fodd bynnag, i'r defnyddwyr hynny sydd yn y ddalfa neu mewn ystafelloedd aros i dystion, ac i rai nad ydynt yn siarad Saesneg, nid yw'r mynediad hwn cystal.

Mae'r broses o gofnodi adborth a chwynion yn anghyson ar draws GLIEM ac roedd yn glir y dylid cofnodi llawer mwy, yn enwedig cwynion llafar. Er hynny, mae'r adborth a'r cwynion sy'n cael eu cofnodi yn derbyn sylw priodol a gwelodd yr Arolygwyr ddigonedd o enghreifftiau rhagorol lle oedd prosesau wedi cael eu newid o ganlyniad i adborth. Mae'n glir bod gwersi'n cael eu dysgu, er nad yw'r canlyniadau bob amser yn cael eu rhannu'n effeithiol â'r staff.

Yn gryno felly, barn yr arolygwyr oedd bod yr Uned Gwasanaeth i Gwsmeriaid wedi datblygu a chyflwyno canllawiau cenedlaethol manwl a system dda o gofnodi a mesur adborth a chwynion o fewn GLIEM. Fodd bynnag, nid yw'r canllawiau eto'n cael eu dilyn yn gyson ar lefel leol, ac nid oes ychwaith unrhyw ddull cadarn o sicrhau bod adborth a chwynion yn cael eu cofnodi'n systematig.

Hoffwn ddiolch i bawb, gan gynnwys staff prysur GLIEM a'i asiantaethau partner, a gytunodd i roi eu hamser yn ystod yr adolygiad i gwrdd â'r arolygwyr.



*Prif Arolygwr Gweinyddiaeth Llysoedd EM*



# Crynodeb gweithredol

## Asesiad cyffredinol

### **Mae pob defnyddiwr gwasanaeth yn gallu darparu adborth neu wneud cwyn**

Mae Gwasanaeth Llysoedd Ei Mawrhydi (GLIEM) yn darparu taflenni a phosteri safonol i unedau busnes lleol ar y gwasanaethau sydd ar gael i ddefnyddwyr, a sut y maen nhw'n gweithredu. Ar gyfer adborth a chwynion ceir taflen a phoster safonol, cenedlaethol i'w dangos mewn mannau cyhoeddus, yn y celloedd ac yn yr ystafelloedd aros i reithwyr a thystion. Cafodd yr arolygwyr fod y broses adborth a chwynion yn cael ei hysbysebu yn y rhan fwyaf o unedau busnes, ond nad yw bob amser yn glir nac yn hygyrch i'r holl ddefnyddwyr. Yn arbennig, dim ond mewn rhai ystafelloedd aros i dystion a rhai celloedd oedd gwybodaeth am adborth a chwynion yn cael ei dangos. Nid yw'r daflen swyddogol 'Rydw i eisiau cwyno' (EX343) gan GLIEM bob amser ar gael, ac mae'r ffurflenni adborth a chwynion sy'n cael eu darparu gan unedau busnes yn amrywio. Mae hyn yn digwydd yn arbennig mewn llysoedd ynadon lle'r oedd taflenni'n hysbysebu'r 'hen' weithdrefn gwyno gan y Pwyllgor Llys Ynadon. Fodd bynnag, mae staff GLIEM yn y rhan fwyaf o achosion yn cynnig cymorth ac arweiniad priodol i ddefnyddwyr gwasanaeth.

Mae gwybodaeth ysgrifenedig gan GLIEM ar gael yn Gymraeg a Saesneg, er bod y ddarpariaeth yn fwy cyfyng i ddefnyddwyr gydag anghenion arbennig neu gyda mamiaith wahanol i Gymraeg neu Saesneg. Mae staff GLIEM sy'n gallu siarad gwahanol ieithoedd yn gwirfoddoli i helpu defnyddwyr gwasanaeth. Fodd bynnag, er yn cael ei werthfawrogi gan reolwyr, nid yw'r dull hwn yn gyson ac mae'n dibynnu ar ewyllys da staff unigol, a ydynt ar gael neu beidio, a chywirdeb eu sgiliau ieithyddol.

### **Ymdrinnir ag ymatebion i adborth a chwynion yn brydlon a phriodol**

Ni all GLIEM sicrhau ei hun bod adborth a chwynion yn derbyn sylw'n brydlon. Mae'r broses o gymhwyso'r weithdrefn gofnodi yn anghyson, ac nid yw rhai cwynion ac adborth yn cael eu cofnodi, yn enwedig rhai llafar. Er bod staff yn hollol ymwybodol o'r targedau amser, dehonglir y canllawiau cenedlaethol mewn gwahanol ffyrdd ar draws GLIEM, sy'n arwain at y posibilrwydd y gallai'r data fod yn anghywir. Mae gan rai unedau busnes GLIEM systemau da ar gyfer nodi'r rhesymau dros beidio â chwrdd â thargedau amser.

Edrychodd yr arolygwyr ar sampl o ffeiliau adborth a chwynion a chafwyd bod y rhan fwyaf ohonynt yn derbyn sylw priodol, a bod ymateb llawn a phriodol yn cael ei roi i gwsmeriaid. Nid oedd dulliau sicrhau ansawdd bob amser yn eu lle ac, ar adegau, mae glynu'n gaeth at dargedau amser yn effeithio'n andwyol ar ansawdd yr ymateb. Lle mae dulliau sicrhau ansawdd yn eu lle, nid ydynt bob amser yn gadarn a thrylwyr, fel a welwyd gan wallau sillafu a gramadeg, a chan ymatebion anghyflawn ac amhriodol hyd yn oed gyda rhai o'r ffeiliau yr edrychwyd arnynt. Nid yw GLIEM yn cymryd camau cyson i fesur boddhad cwsmeriaid yng nghyswllt adborth a chwynion. Ceir rhai arferion da lle gofynnir am adborth drwy gyfathrebu'n uniongyrchol â'r rhai sy'n cwyno. Ysbeidiol yw'r adborth i ddefnyddwyr gwasanaeth drwy ddangos gwybodaeth gyhoeddus yn unedau busnes GLIEM ond, pan ddangosir y wybodaeth, mae o ansawdd da.

Mae hawliadau iawndal yn cael eu rheoli mewn gwahanol ffyrdd o fewn GLIEM, a gallai hyn arwain at anghysondeb gyda thrin hawliadau iawndal. Mae canlyniadau hawliadau sy'n cael eu hanfon i'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yn cael eu bwydo'n ôl i'r Cyfarwyddwyr Ardal, er bod rheolwyr lleol yn dweud mai pur anaml y byddant yn derbyn adborth ar hawliadau iawndal wedi deillio o'u huned fusnes. Mae amseroedd talu yn amrywio, yn bennaf oherwydd bod angen cytundeb y rhai sy'n cwyno.

**Mae systemau'n bodoli i sicrhau bod gwelliannau i brosesau ac arferion yn cael eu hysgogi'n dilyn dadansoddi perfformiad drwy'r system Adborth a Dadansoddi Cwsmeriaid (CAFe) neu yn dilyn adborth neu gwynion, a bod arferion da yn cael eu nodi a'u rhannu.**

Mae GLIEM yn ymateb yn dda i adborth a chwynion, ac mae gweithdrefnau a phrosesau'n cael eu newid o ganlyniad. Fodd bynnag, ceir amrywiol ddulliau o ymdrin, a rhywfaint o anghysondeb rhwng y modd y mae canlyniadau ac arferion da yn cael eu rhannu rhwng unedau busnes lleol ac ar lefel ranbarthol a chenedlaethol. Nid yw'r system ddadansoddi CAFe bob amser yn cael ei defnyddio'n effeithiol i ysgogi gwelliannau nac i oleuo polisi newydd, ac mae gan staff farn gymysg am ba mor ddefnyddiol ydyw.

**Mae arweinyddiaeth a rheolaeth o adborth a chwynion yn weladwy ac yn sicrhau dull rhagweithiol o ddelio â gwasanaeth i gwsmeriaid.**

Mae arweinyddiaeth dda a rheolaeth dda o adborth a chwynion yn weladwy yn y rhan fwyaf o unedau busnes GLIEM. Ceir enghreifftiau o arferion da lle mae uwch reolwyr, drwy ddigwyddiadau hyfforddi a briffio rheolaidd, yn cymell dull cadarnhaol o ddelio ag adborth a chwynion. Mae GLIEM yn profi newid diwylliant parhaus i edrych ar adborth a chwynion fel ffordd gadarnhaol o wella perfformiad. Mae'r rhan fwyaf o staff yn wybodus am y weithdrefn adborth a chwyno, ond yn ansicr ynghylch beth i'w gofnodi. Fodd bynnag, nid yw'r wybodaeth yma bob tro'n ymestyn i bartneriaid GLIEM fel y Gwasanaeth Tystion, neu Gontractwyr Carchar. Mae'r unedau busnes hynny sy'n defnyddio arbenigedd yr Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yn cael y gwasanaeth yn ddefnyddiol a chefnogol. Mae CAFe yn arf ddefnyddiol ar gyfer cofnodi ac olrhain cwynion, ond nid yw'n cynnig dadansoddiad defnyddiol o'r tueddiadau a'r patrymau os yw'r adborth a'r cwynion a gofnodir yn annigonol.

## Crynodeb o'r argymhellion

### Argymhelliad 1

Bod GLIEM yn gwella mynediad at y broses adborth a chwynion i bob defnyddiwr drwy sicrhau:

- bod y weithdrefn adborth a chwynion yn cael ei hysbysebu'n gyson a phriodol ar draws GLIEM
- bod gwybodaeth ar gael mewn ystod ehangach o ieithoedd
- bod fformatau eraill, fel Braille, iaith arwyddion a recordiad fideo a sain yn cael eu hysbysebu'n dda ar draws y holl unedau busnes.

## Argymhelliad 2

Bod GLIEM yn adolygu ei brosesau ar gyfer dysgu o adborth a chwynion drwy:

- sicrhau bod adborth a chwynion llafar yn cael eu cofnodi'n briodol
- sefydlu dulliau o gofnodi a rhannu arferion da
- defnyddio'r dadansoddiad o bob adborth yn fwy effeithiol.

## Argymhelliad 3

Bod GLIEM yn sicrhau bod ei staff i gyd yn deall ac yn gweithredu'r weithdrefn adborth a chwynion drwy:

- roi eglurder ynghylch rolau a chanllawiau ar lefel genedlaethol a lleol
- datblygu pecyn hyfforddi safonol i'w ddarparu i holl unedau busnes GLIEM.

## Meysydd i'w gwella

Bod:

- GLIEM yn adolygu'r poster Adborth a Chwynion cenedlaethol sy'n cael ei ddangos yn gyhoeddus, ac yn ei ddiwygio'n briodol
- GLIEM yn cynyddu nifer yr achosion lle mae pobl yn canmol a gofnodir ar CAFE
- GLIEM yn adolygu'r canllawiau ar gyfer CAFE, i sicrhau bod cyfarwyddiadau cofnodi yn glir yng nghyswllt cwynion na ellir eu datrys o fewn y targed pum diwrnod, ac yn dosbarthu canllawiau newydd
- GLIEM, yn ganolog, yn casglu ynghyd holiaduron adborth gan gwsmeriaid lleol i sefydlu arferion gorau ac i greu templed cyffredinol ar gyfer dadansoddi ar lefel leol, ranbarthol a chenedlaethol
- Lle rhoddir awdurdod ariannol dirprwyedig o hyd at £500 i reolwyr lleol, bod dulliau sicrhau ansawdd yn cael eu defnyddio i sicrhau cysondeb a gonestrwydd
- Bod Cyfarwyddwyr Ardal yn rhoi adborth i reolwyr lleol ynghylch ffeiliau cwynion sydd wedi eu pasio ymlaen i'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid ar gyfer ystyried hawliadau iawndal neu daliadau *ex-gratia*
- Bod GLIEM yn sicrhau bod targedau amser a manylion talu wedi eu nodi'n glir wrth ohebu â chwsmeriaid yn dilyn awdurdodi talu iawndal.

## Arferion da

### Sir Gaerlŷr a Rutland

- wedi cynhyrchu llawlyfr rhagorol i staff am ddefnyddwyr gwasanaeth gyda dyslecsia
- mae un Swyddog Gwasanaeth Cwsmeriaid wedi dylunio tudalen A4 dda i staff rheng flaen yn dangos sut i adnabod cwyn.

### De Cymru

- mae gan Lys y Goron Caerdydd fyrddau arddangos rhagorol o wybodaeth am adborth a chwynion yn y manau cyhoeddus, yn ystafelloedd y rheithgor a'r tystion ac yn y celloedd
- mae Swyddfa'r Cyfarwyddwr Ardal yn edrych ar hapsampl o 20% o ffeiliau adborth a chwynion bob mis i wirio ansawdd yr ymatebion.

### Humber

- yn dangos poster yn yr holl fannau cyhoeddus, yn hysbysebu gwasanaeth cyfieithu dogfennau mewn deuddeg o ieithoedd. Mae'r poster yn egluro'r gwasanaeth yn y deuddeg iaith sydd ar gael i'w cyfieithu.

### Canolfan Cyfiawnder Sifil Canol Llundain

- yn ymgysylltu â grwpiau cymunedol lleol i annog aelodau o'r grwpiau i roi adborth i'r llys
- wedi gwella ei pherfformiad yn sylweddol drwy ddull targed o fonitro a mesur. Roedd rheolwyr a oedd yn methu â chyrraedd y targed pum diwrnod yn gyson yn cael cynnig arweiniad a chymorth ychwanegol. Mae adroddiad wythnosol o dargedau sy'n cael eu methu yn cael ei rannu rhwng rheolwyr ac wedi meithrin dull 'cystadleuol' o gwrdd â thargedau CAFe
- yn gosod targed tri diwrnod mwy heriol ar gyfer delio â'r rhan fwyaf o gwynion er mwyn eu cydbwysu â'r cwynion sy'n cymryd mwy o amser i ddelio â nhw.

### Sir Gaerhirfryn

- mae taflenni logio ar gyfer cofnodi adborth a chwynion yn cael eu llungopïo ar bapur lliw llachar a'u rhoi ar ddesgiau staff. Mae hyn wedi helpu i gynyddu faint o adborth a chwynion sy'n cael eu cofnodi.
- mae'r Rheolwr Gwasanaeth Cwsmeriaid yn gwirio ansawdd hap-ddetholiad o ffeiliau adborth a chwynion yn rheolaidd
- mae'r Rheolwr Gwasanaeth Cwsmeriaid yn adolygu'r holl hawliadau iawndal er mwyn cysondeb a sicrwydd ansawdd.

## Swyddfa Gyllid y Llysoedd

- wedi penodi Cydlynnydd Gohebiaeth a Chwynion sy'n gyfrifol am gofnodi'r holl gwynion ac adborth. Mae'r Cydlynnydd hefyd yn olrhain y cwynion ac yn sicrhau bod rheolwyr yn ymateb o fewn y targed
- mae Swyddfa Gyllid y Llysoedd wedi gosod targed mewnol mwy heriol o 95% ar gyfer ymateb i gwynion o fewn pum diwrnod
- pythefnos ar ôl i gŵyn gael ei datrys yn llwyddiannus, anfonir holiadur byr a llythyr eglurhaol at y sawl sy'n cwyno yn gofyn am adborth ar sut y deliwyd â'u cwyn.

## Glannau Merswy a Sir Gaerhirfryn

- defnyddir 'Siopwyr Dirgel' i weld a ydyw staff yn cofnodi cwynion yn gyson.

## Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol

- mae pob aelod o staff yn rhan o broses 'dysgu gwersi' sy'n darparu fforwm rheolaidd ar gyfer trafod yr adborth a'r cwynion a dderbyniwyd, ac i weld beth y gellir ei wneud i wella'r ffyrdd o weithio
- o ganlyniad uniongyrchol i adborth gan gwsmeriaid, sefydlwyd cylchlythyr a anfonwyd allan at gwsmeriaid allweddol i godi ymwybyddiaeth o rôl a chyfrifoldebau Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol, a hefyd i dynnu sylw at y newidiadau deddfwriaethol perthnasol.

## Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol a'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid

- darperir rhestrau gwirio trylwyr i reolwyr fel bod sicrwydd ansawdd yn cael ei archwilio'n gyson ac i olrhain targedau amser.

## Dyfed Powys

- defnyddir cyfarfodydd Grŵp Defnyddwyr y Llys a fforymau proffesiynol eraill i drafod cwynion ac adborth traws-asiantaethol, ac i nodi pa gamau i'w cymryd o ganlyniad.



# Adran 1

## Rhagarweiniad

### Cefndir

- 1.1 Cyn sefydlu Gwasanaeth Llysoedd Ei Mawrhydi (GLIEM) yn Ebrill 2005, roedd 42 o Bwyllgorau Llysoedd Ynadon, pob un gyda'i weithdrefn adborth a chwynion bwrpasol ei hun. Drwy weithredu ar wahân, roedd gan y Gwasanaeth Llys (Llys y Goron a'r llysoedd sirol) ei weithdrefnau ei hun ar gyfer delio ag adborth a chwynion. Hefyd, roedd nifer o unedau nad oeddent yn dod yn daclus o fewn strwythur y llysoedd<sup>1</sup> ac a oedd yn gweithredu fel swyddfeydd arunig. Yn dilyn uno Llys y Goron a'r llysoedd sirol ac ynadon, penderfynodd uwch reolwyr GLIEM greu system adborth a chwynion safonol a fyddai'n gweithredu drwy GLIEM, yn cynnwys y 42 o ardaloedd llys, y swyddfeydd arunig, a'r Goruchel Lys.
- 1.2 Yr Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid oedd yn gyfrifol am ddatblygu proses adborth a chwynion newydd ar gyfer GLIEM. Mae'r Uned hon yn dod o dan yr Adran Gwasanaeth Cwsmeriaid, sy'n cael ei harwain gan Bennaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid GLIEM. Mae'r Pennaeth yn adrodd i Gyfarwyddwr y Gwasanaeth Materion Sifil a Theuluol a Chwsmeriaid. Nid yw'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yn uniongyrchol gyfrifol am reoli staff sy'n gweithio yn y llysoedd, swyddfeydd y Cyfarwyddwyr Ardal neu yn y swyddfeydd arunig. Er hynny, mae'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yn adrodd i'r Bwrdd Gwasanaeth Cwsmeriaid yn rheolaidd, a thrwy'r fforwm hwn y mae'r Uned yn targedu unrhyw feysydd lle na cheir cydymffurfiaeth ac yn cael mynediad at ochr weithredol GLIEM. Trafodir hyn yn fwy manwl ym mharagraff 2.72.
- 1.3 Mae datblygu'r broses adborth a chwynion wedi golygu meincnodi prosesau adborth a chwynion eraill gan gyrrff Gwasanaethau Sifil eraill, yn ogystal â chan gwmnïau preifat. Sefydlwyd gweithgor, i gynrychioli'r sefydliad newydd, i weithio ar greu gweithdrefn bwrpasol ar gyfer GLIEM.
- 1.4 Drwy adeiladu ar y gwaith hwn, yn 2005 cyhoeddodd yr Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid Lawlyfr Delio â Chwynion i bob uned fusnes o fewn GLIEM, ynghyd â Llyfryn Cyfeirio Sydyn i'r holl staff. Ar y cyd â'r canllawiau hyn, datblygwyd system gofnodi (cronfa ddata Excel) i alluogi rheolwyr i gofnodi, olrhain a dadansoddi'r adborth a'r cwynion a oedd yn dod i law. Roedd y system hon, sef y system CAFE (Adborth a Dadansoddi Cwsmeriaid) yn disodli'r System Dadansoddi Cwynion a ddefnyddiwyd gan y Gwasanaeth Llys cyn sefydlu GLIEM. Mae'n ymgorffori dull o gofnodi canmolïaeth yn ogystal â chwynion.

---

<sup>1</sup> Swyddfa Gyllid y Llysoedd, Swyddfa Ganolog Gwysio Rheithgor a Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol

- 1.5 Roedd y broses gofnodi newydd hon gan GLIEM yn orfodol ar gyfer Llys y Goron a'r llysoedd sirol yn ystod blwyddyn fusnes 2005/06, ac nid yn annhebyg i system flaenorol y Gwasanaeth Llys. Nid felly gyda'r llysoedd ynadon. Teimlwyd, oherwydd bod 42 o wahanol weithdrefnau wedi bodoli'n flaenorol ar gyfer adborth a chwynion, y byddai'n cymryd amser i'r llysoedd ynadon weithredu'r system newydd a chyflawni'r targedau cenedlaethol. O fis Ebrill 2006 ymlaen, daeth y system CAFe yn orfodol i holl unedau busnes GLIEM.
- 1.6 Bob mis, mae'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yn casglu gwybodaeth am adborth a chwynion ynghyd gan yr holl unedau busnes o fewn GLIEM, fel a ydynt yn cyrraedd y targedau amser, a mesur yn erbyn categorïau'r cwynion, ac yn anfon yr holl ddata i'r Swyddfeydd Ardal a'r Swyddfeydd arunig yn ogystal ag at Fwrdd Gwasanaeth Cwsmeriaid GLIEM.
- 1.7 Mae'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yn adolygu a diweddarau'r canllawiau a'r system CAFe yn flynyddol drwy broses o ymgynghori â staff GLIEM. Yn Ebrill 2006, cyflwynwyd taenlen newydd ar gyfer CAFe. Cyhoeddwyd fersiwn newydd o'r Llawlyfr Delio â Chwynion ym Medi 2006 ynghyd â fersiwn fwy diweddar o'r daflen Rydw i eisiau cwyno, gyda ffurflen ateb i ddefnyddwyr ei llenwi, ym Mehefin 2006.
- 1.8 Er ein bod yn trafod y fethodoleg arolygu isod, efallai y byddai'n ddefnyddiol rhoi crynodeb byr o waith y ddwy swyddfa arunig a holwyd fel rhan o'r arolygiad hwn.
- 1.9 Uned prosesu ganolog yw Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol, a ddyfeisiwyd i wneud y gwaith undonog rheolaidd o brosesu nifer fawr o achosion ar ran y llysoedd. Mae gan y Ganolfan bump o brif adrannau: Y Ganolfan Cynhyrchu Hawliadau; Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol; y System Taliadau Atafaelu Enillion Ganolog, Hawlio Ar-lein, a'r Ganolfan Gorfodi Traffig. Mae'r Ganolfan yn cael ei harwain gan y Rheolwr sy'n adrodd i Gyfarwyddwr Ardal Sir Northampton. Nid yw'r llinell adrodd ar gyfer y broses gwyno'n cynnwys y Cyfarwyddwr Ardal – cyfrifoldeb Rheolwr Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol yw hynny.
- 1.10 Mae Swyddfa Gyllid y Llysoedd, sy'n dod o dan ymbarél GLIEM, yn darparu gwasanaeth bancio a buddsoddi i lysoedd sirol yng Nghymru a Lloegr, ac yn delio'n unig â hawliadau sifil. Mae'n cael ei harwain gan y Cyfarwyddwr Gweithrediadau – y Cyfreithiwr Swyddogol a'r Ymddiriedolwr Gwladol. Rheolir Swyddfa Gyllid y Llysoedd gan y Pennaeth Busnes.
- 1.11 I bwrpas yr adroddiad hwn, byddwn yn defnyddio'r term 'uned fusnes' wrth gyfeirio at safleoedd llys GLIEM, Swyddfeydd y Cyfarwyddwyr Ardal, Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol, a Swyddfa Gyllid y Llysoedd. Defnyddir y term 'defnyddiwr gwasanaeth' i ddisgrifio unrhyw berson sy'n defnyddio gwasanaethau GLIEM, p'un ai'n ddefnyddiwr proffesiynol, busnes neu leyg.
- 1.12 Yn olaf, yn yr adroddiad hwn ceir nifer o enghreifftiau o ymarfer da a nodwyd yn ystod y gwaith maes. Mae Arolygiaeth Gweinyddiaeth Llysoedd EM yn cydnabod bod yr ymarfer da hwn efallai'n bodoli mewn unedau busnes eraill nad oeddent yn rhan o'r arolygiad thematig hwn.

## Methodoleg

- 1.13 Ym mis Medi 2006, cyflawnodd Arolygiaeth Gweinyddiaeth Llysoedd EM arolygiad thematig o adborth a chwynion o fewn GLIEM.
- 1.14 Nodau'r arolygiad oedd sefydlu a oedd adborth a chwynion ynghylch gweinyddu'r llysoedd:
- yn cael eu hannog gan bob defnyddiwr llys
  - yn derbyn sylw'n brydlon a phriodol
  - yn cael eu defnyddio i oleuo gwelliannau mewn ymarfer a pherfformiad drwy arweinyddiaeth a rheolaeth weladwy.
- 1.15 Roedd Arolygwyr wedi ymweld ag 13 o ardaloedd llys GLIEM: Sir Gaerfyr; Glannau Merswy; Humber; Northumbria; Sir Gaerhirfryn a Rutland; Sir Warwick; Caint; Sir Hertford; Sir Gaerloyw, Avon a Gwlad yr Haf; Dyfed Powys; De Cymru; a Chanolfan Cyfiawnder Sifil Canol Llundain. Aeth arolygwyr i ddwy swyddfa arunig; Swyddfa Gyllid y Llysoedd yn Llundain, a Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol yn Northampton. I ennill dealltwriaeth o'r persbectif cenedlaethol ar adborth a chwynion, aeth yr Arolygwyr hefyd i weld Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid GLIEM. Yn ystod yr ymweliadau, bu'r Arolygwyr yn cyfweld staff ac yn adolygu dogfennau perthnasol, fel ffeiliau adborth a chwynion, ac yn cynnal grwpiau ffocws.
- 1.16 Yn ychwanegol at y gwaith maes ar gyfer yr adolygiad thematig hwn, defnyddiwyd hefyd dystiolaeth o'r arolwg diweddar o ansawdd y gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu i ddiodefwyr a thystion, diffynydion a rheithwyr, i lunio barn am ba mor dda a chyson y mae GLIEM yn gweithredu a darparu'r broses adborth a chwynion, ac yn gwella canlyniadau i ddefnyddwyr.
- 1.17 Gofynnwyd i bob uned fusnes a dderbyniodd ymweliad gan yr Arolygwyr lenwi dogfen hunan-asesu yn erbyn y fframwaith arolygu ac i ddarparu sampl o ddeunyddiau briffio. Roedd y deunyddiau hyn yn cynnwys hap-ddetholiad o ffeiliau adborth a chwynion a ddeliwyd â nhw rhwng Ebrill a Mai 2006. Edrychodd arolygwyr ar y ffeiliau hyn i sefydlu a oeddent wedi cyrraedd y targedau amser ac i asesu ansawdd yr ymatebion. Er enghraifft, a oedd yr ymatebion yn hawdd i'w deall, a oedd GLIEM yn ymddiheuro am unrhyw gamgymeriad ac, os oeddent, a oedd yr ohebiaeth yn egluro beth a wnaed i sicrhau na fyddent yn ailadrodd camgymeriadau?
- 1.18 Yn olaf, anfonodd Arolygwyr 200 o holiaduron byr at hapsampl o ddefnyddwyr gwasanaeth a oedd wedi derbyn ymateb i gwynion gan yr Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid rhwng Ebrill a Mai 2006. Roedd 39 o ymatebion a chrynohir y rhain yn Atodiad D.

## Cydnabyddiaeth

- 1.19 Rydym yn ddiolchgar i staff o fewn GLIEM am eu cymorth a'u cydweithrediad drwy gydol y rhaglen arolygu thematig hon. Yn enwedig, hoffem ddiolch i'r swyddogion cyswllt am ddarparu'r deunyddiau briffio i'r arolygwyr ac amserlen ar gyfer ein grwpiau ffocws a'n cyfweiliadau.



# Adran 2

## Canfyddiadau manwl

### 2.1 Rhennir y canfyddiadau manwl yn bedair adran:

- mae'r broses adborth a chwynion yn hygyrch i holl ddefnyddwyr y llysoedd
- mae adborth a chwynion yn derbyn sylw'n brydlon a phriodol
- gwneir gwelliannau o ganlyniad i adborth neu gwynion
- mae arweinyddiaeth a rheolaeth o adborth a chwynion yn weladwy a rhagweithiol.

## Mae'r broses adborth a chwynion yn hygyrch i holl ddefnyddwyr y llysoedd.

### Hygyrchedd

2.2 Mae GLIEM yn darparu taflenni a phosteri safonol i unedau busnes yn lleol ar y gwasanaethau sydd ar gael i ddefnyddwyr a sut y maen nhw'n gweithio. Ar gyfer adborth a chwynion, mae taflen a phoster safonol cenedlaethol ar gael i'w dangos mewn mannau cyhoeddus, yn y celloedd ac yn yr ystafelloedd i dystion ac i'r rheithgor.

2.3 Hysbysebir proses adborth a chwynion GLIEM yn y rhan fwyaf o'r unedau busnes, ond nid yw bob amser yn glir nac yn hygyrch i bawb. Yn arbennig, dim ond mewn rhai ystafelloedd aros i dystion a rhai celloedd yr oedd gwybodaeth am adborth a chwynion yn cael ei dangos. Fodd bynnag, roedd Arolygwyr yn falch o weld bod nifer fach ohonynt yn gwneud trefniadau penodol i sicrhau bod gan ddiffynyddion dan glo yr un mynediad at ffurflenni a gwybodaeth â defnyddwyr gwasanaeth eraill. Fel rhan o Argymhelliad 1, dylai GLIEM sicrhau bod gwybodaeth am adborth a chwynion ar gael yn yr ardaloedd cadw dan glo.

2.4 Derbyniwyd yr adroddiad canlynol gan yr Arolygiaeth yn dilyn yr arolwg diweddar o ansawdd y gwasanaeth i ddiffynyddion a thystion:

*'Mae adborth a chwynion gan ddiffynyddion yn cael eu cymryd o ddifrif, yn derbyn sylw priodol ac yn arwain at welliannau. Fodd bynnag, nid yw'r gwasanaeth bob amser yn annog adborth yn weithredol a gall diffynyddion yn y ddalfa wynebu rhwystrau ychwanegol os ydynt yn ceisio cwyno'.<sup>2</sup>*

*'Barn yr Arolygwyr oedd, yn amlach na pheidio, mai ychydig iawn o wybodaeth, os o gwbl, oedd ar gael i dystion wneud sylw ar eu profiad. Pur anaml oedd taflenni neu bosteri ar gael yn yr ystafelloedd aros i dystion i roi gwybod iddynt sut i wneud sylwadau ffafriol neu anffafriol ar y gwasanaeth. Nid oedd unrhyw wybodaeth yn yr ystafelloedd aros i dystion yr ymwelwyd â nhw am sut oedd cwynion blaenorol gan dystion wedi cael eu datrys'.<sup>3</sup>*

<sup>2</sup> Cwrdd ag Anghenion Diffynyddion (Arolygiaeth Gweinyddiaeth Llysoedd EM, Rhagfyr 2006). Paragraff 1.5.

<sup>3</sup> Gwerthfawrogi Dioddefwyr a Thystion – trosolwg ar arolygiadau a wnaed yn ystod 2005 (GLIEM, Mawrth 2006). Paragraff 4.39.

2.5 Cynhyrchwyd poster cenedlaethol ar gyfer adborth a chwynion i'w ddangos ym mhob uned fusnes, yn egluro sut i roi adborth neu wneud cwyn. Dyluniwyd y poster yn ganolog ac ymgynghorwyd arno â grwpiau anabledd i gael eu mewnbwn; fodd bynnag, mae staff mewn nifer o'r unedau lleol yn credu bod lle i wella arno.

2.6 Mewn rhai unedau busnes, mae posteri eraill a ddyluniwyd yn lleol yn cael eu dangos ynghyd â'r poster safonol cenedlaethol yn hysbysebu'r broses adborth a chwynion. Roedd rhai enghreifftiau da ar draws Cymru a Lloegr lle'r oedd cryn ystyriaeth wedi'i rhoi i ddefnyddwyr gydag anghenion arbennig. Roedd un ardal yn benodol wedi cynhyrchu posteri sy'n haws eu darllen gan ddefnyddwyr gyda dyslecsia, ar bapur lliw hufen neu led-wyn yn hytrach na gwyn llachar. Roedd enghreifftiau eraill yn cynnwys defnyddio pictogramau i'w gwneud yn haws i rai sy'n cael trafferth darllen Saesneg ddeall y gwahanol ffyrdd o roi adborth neu wneud cwyn.



#### **Maes i'w wella**

Bod GLIEM yn adolygu'r poster cenedlaethol ar adborth a chwynion sy'n cael ei ddangos yn gyhoeddus, ac yn ei ddiwygio'n briodol.



#### **Sir Gaerlŷr a Rutland**

Wedi cynhyrchu llawlyfr staff rhagorol am ddefnyddwyr gwasanaeth gyda dyslecsia.  
*Dalier sylw: Cafodd y gwaith hwn ei ddechrau yn Sir Nottingham, Ardal na chafodd ei harolygu fel rhan o'r adolygiad thematig hwn.*



#### **Llys y Goron Caerdydd**

Byrddau arddangos rhagorol o wybodaeth am adborth a chwynion yn y manau cyhoeddus, yn ystafelloedd y tystion a'r rheithgor ac yn y celloedd.

2.7 Nid yw'r daflen GLIEM genedlaethol *Rydw i eisiau cwyno* (EX343) bob amser ar gael mewn manau cyhoeddus, ac mae gan sawl uned wahanol fersiynau o ffurflenni adborth a chwynion. Roedd hyn yn digwydd yn enwedig mewn rhai llysoedd ynadon lle'r oedd y taflenni'n hysbysebu'r 'hen' weithdrefn adborth a chwynion gan y Pwyllgor Llys Ynadon. Lle nad oes gwybodaeth ysgrifenedig ar gael, neu nid yw defnyddwyr yn glir ynghylch sut i roi adborth neu wneud cwyn, mae staff GLIEM yn y rhan fwyaf o achosion yn cynnig cymorth ac arweiniad priodol.

2.8 Lle mae staff yn helpu defnyddwyr i lenwi'r daflen *Rydw i eisiau cwyno*, mae staff yn sicrhau bod yr holl fanylion yn gywir ac yn gofyn i'r defnyddiwr gadarnhau eu bod yn cytuno â'r hyn a ysgrifennwyd ar eu rhan. Mewn un uned fusnes, defnyddir stamp i ddangos bod y daflen wedi'i llenwi gan aelod o staff ar ran y defnyddiwr.

### Gwahanol fformatau

2.9 Lle darperir gwybodaeth ysgrifenedig yn genedlaethol, mae ar gael yn Gymraeg a Saesneg. Fodd bynnag, mae'r ddarpariaeth yn fwy cyfyng i ddefnyddwyr gydag anghenion arbennig neu gyda mamiaith wahanol i Gymraeg neu Saesneg. Mae staff GLIEM sy'n gallu siarad gwahanol ieithoedd yn gwirfoddoli i helpu defnyddwyr gwasanaeth, ond nid yw hyn, er yn cael ei werthfawrogi gan reolwyr, yn gyson ar draws GLIEM ac mae'n dibynnu ar ewyllys da staff unigol, a ydynt ar gael neu beidio, a chywirdeb eu sgiliau ieithyddol.

- 2.10 Mewn un uned fusnes, mae'r rhestr o ieithoedd sy'n cael eu siarad gan staff yn cael ei dangos yn glir wrth y cownter, ond yn anffodus dim ond yn Saesneg y mae. Er ei bod yn beth da dangos datganiad bod gwybodaeth ysgrifenedig ar gael mewn gwahanol ieithoedd, byddai'n ddefnyddiol pe bai'r datganiad ym mhob un o'r gwahanol ieithoedd sydd ar gael.
- 2.11 Mae gan rai unedau busnes fynediad at wasanaethau cyfieithu fel Language Line<sup>4</sup>, ond codir tâl am ddefnyddio'r gwasanaeth hwn ac, o'r herwydd, mae rhai rheolwyr yn gyndyn o hysbysebu a defnyddio'r opsiwn hwn.
- 2.12 Dywedodd staff GLIEM wrth Arolygwyr nad oeddent wedi cael anhawster yn delio â defnyddwyr oedd â mamiaith wahanol i Gymraeg neu Saesneg, oherwydd ychydig iawn oedd yn cwyno yn y lle cyntaf. Fodd bynnag, heriodd Arolygwyr y farn hon drwy ofyn ai'r rheswm am hyn oedd am na wyddai'r unigolion na allent siarad neu ddarllen Saesneg yn dda sut i ddefnyddio'r weithdrefn adborth a chwynion. Nid oes unrhyw sicrwydd bod gan bob defnyddiwr gwasanaeth fynediad at y broses adborth a chwynion. Er bod Arolygwyr yn deall bod angen cyflwyno dogfennau swyddogol y llys yn Saesneg, a bod adegau pan fydd cyfieithwyr ar-y-pryd yn cael eu defnyddio ar gyfer gwrandawriadau yn y llys, nid ydynt fel rheol ar gael i helpu defnyddwyr gyda ffurflen gwyno, er enghraifft.



### Humber

Yn dangos poster yn yr holl fannau cyhoeddus, yn hysbysebu gwasanaeth cyfieithu dogfennau mewn deuddeg o wahanol ieithoedd. Mae'r poster yn egluro'r gwasanaeth yn y deuddeg iaith sydd ar gael i'w cyfieithu.

- 2.13 Gall yr Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid roi gwybodaeth am adborth a chwynion i unedau busnes lleol mewn nifer o wahanol fformatau, fel tapiau sain, print bras, Braille neu fel fideo iaith arwyddion. Yn anffodus, ychydig iawn o ardaloedd GLIEM Lleol sy'n ymwybodol bod yr opsiynau hyn ar gael.
- 2.14 Mae Humber wedi cynhyrchu arolwg boddhad cwsmeriaid wyneb yn wyneb sy'n cynnwys cwestiynau am adborth a chwynion. Yn enwedig, mae'n canolbwyntio ar ddulliau a fformatau. Dyma ddyfyniad o'r arolwg:
- Mae gan GLIEM ffurflenni adborth ar gael i'w defnyddio gan gwsmeriaid sydd eisiau gwneud cwyn am neu ganmol y gwasanaeth. Ceir hefyd bosteri yn y llysoedd yn disgrifio sut i wneud cwyn neu sylwadau.*
- 1 a ydych yn meddwl bod hyn yn ffordd foddhaol o gael y cyhoedd i roi adborth – ydw, nac ydw neu ddim yn gwybod.
  - 2 os nad ydych, pa ddulliau eraill ddylai fod ar gael yn eich barn chi?
- 2.15 Mae defnyddwyr sydd wedi treulio amser yn ateb cwestiynau'r arolwg ac i wneud awgrymiadau yn derbyn ymateb yn dweud wrthynt pa gamau a gymerwyd o ganlyniad i'r adborth, neu os na chymerwyd unrhyw gamau, pam ddim.
- 2.16 Bydd y wybodaeth a ddysgwyd o'r arolwg hwn yn helpu'r Ardal i sicrhau bod yr holl opsiynau fformat yn cael eu hystyried ac i nodi pa rai a ystyrir fwyaf priodol i ddefnyddwyr gwasanaeth yn ardal Humber.

<sup>4</sup> [www.languageline.co.uk](http://www.languageline.co.uk)



## Canolfan Cyfiawnder Sifil Canol Llundain

Yn ymgysylltu â grwpiau cymunedol lleol i annog eu haelodau i roi adborth i'r llys.

2.17 Cynhaliwyd nifer o drafodaethau'n lleol a chenedlaethol ynghylch darparu gwybodaeth ysgrifenedig mewn ieithoedd eraill ac ynghylch a ydyw cynhyrchu taflenni mewn nifer o wahanol ieithoedd yn gost-effeithiol. Dywedwyd wrth Arolygwyr bod adolygiad cyffredinol o gyfathrebu ysgrifenedig o fewn GLIEM ar droed, ac yn yr adolygiad hwn, cynhwysir trefniadau i ddarparu gwybodaeth am GLIEM mewn ieithoedd ar wahân i Gymraeg a Saesneg. Bydd y prosiect yn adrodd yn fuan yn 2007. Er bod hyn yn gam yn y cyfeiriad iawn i GLIEM, ar hyn o bryd nid yw anghenion ieithyddol rhai defnyddwyr yn cael eu cwrdd.

2.18 Derbyniwyd yr adroddiad canlynol gan yr Arolygiaeth yn dilyn yr arolwg diweddar o ansawdd y gwasanaeth i ddiffynyddion a rheithwyr:

*'Ychydig iawn o wybodaeth ysgrifenedig sy'n cael ei darparu mewn ieithoedd eraill. Ar wahân i'r Gymraeg a Braille, dim ond taflenni a gynhyrchwyd yn lleol sydd ar gael mewn ieithoedd eraill.'*<sup>5</sup>

*'Sylwodd yr Arolygwyr mai ond yn Gymraeg a Saesneg y mae'r Canllaw i Wasanaeth Rheithgor ar gael. Er ei bod yn ofynnol o dan Ddeddf Rheithgorau 1974 bod gan reithwyr ddealltwriaeth ddigonol o Saesneg (er nad oes unrhyw ofyniad bod angen iddynt fedru darllen Saesneg), barn yr Arolygwyr yw bod rhai lle mai nid Saesneg yw eu mamiaith, efallai, yn cael eu hatal rhag ymateb i wŷs rheithgor gan y dogfennau sy'n cael eu hanfon atynt'*<sup>6</sup>.

2.19 Er mai cyfrifoldeb GLIEM yn ganolog yw datrys y mater hwn, siaradodd Arolygwyr â nifer o staff oedd yn cynnig opsiynau eraill i gynhyrchu twr mawr o daflenni. Er enghraifft, awgrymwyd y gellid cyfieithu'r daflen *Rydw i eisiau cwyno* i wahanol ieithoedd, a'u storio'n electronig. Byddai hyn yn golygu na fyddai unrhyw gostau swmp-argraffu, dim ond y gost o argraffu'r taflenni ar argraffydd laser pan fyddai rhywun yn gofyn amdanynt mewn swyddfa leol. Gellid hwyluso hyn gyda phoster mewn nifer o ieithoedd i bob ardal, yn egluro bod gwybodaeth ysgrifenedig ar gael drwy wneud cais. Neu, gellid recordio eglurhad o'r broses adborth a chwynion mewn nifer o ieithoedd ar CD neu dâp sain, a'u rhoi i bob uned fusnes. Mae gan staff GLIEM gyfoeth o syniadau da eraill ac mae angen nodi'r rhain yn ganolog ac ymchwilio iddynt i weld a ydynt yn opsiynau y gallai GLIEM eu datblygu.

### Argymhelliad 1

Bod GLIEM yn gwella mynediad at y broses adborth a chwynion i bob defnyddwyr drwy sicrhau:

- bod y broses adborth a chwynion yn cael ei hysbysebu'n gyson a phriodol ar draws GLIEM
- bod gwybodaeth ar gael mewn ystod ehangach o ieithoedd
- bod fformatau eraill, fel Braille, iaith arwyddion, tapiau sain a fideos yn cael eu hysbysebu ym mhob un o'r unedau busnes.

<sup>5</sup> *Cwrdd ag Anghenion Diffynyddion* (Arolygiaeth Gweinyddiaeth Llysoedd EM, Rhagfyr 2006). Paragraff 6.11.

<sup>6</sup> *Adolygiad Thematig o Ansawdd y Gwasanaeth sy'n cael ei Ddarparu gan GLIEM i Reithwyr yn y Llysoedd Troseddol* (Arolygiaeth Gweinyddiaeth Llysoedd EM, Rhagfyr 2006). Paragraff 4.14.

## Mae adborth a chwynion yn derbyn sylw'n brydlon ac yn briodol

### Cofnodi

- 2.20 Nid yw'r broses o gofnodi adborth a chwynion yn gyson ar draws GLIEM, am nifer o resymau.
- 2.21 Yn gyntaf, mae staff – ac yn enwedig staff rheng flaen – yn cael trafferth penderfynu beth yn union y dylent fod yn ei gofnodi. Er bod y *Llawlyfr Delio â Chwynion*<sup>7</sup> yn esbonio beth yw cwyn, mae staff dal o'r farn ei fod braidd yn amwys. Er enghraifft, gofynnodd staff *'pryd y mae grwgnach am rhywbeth yn dod yn gŵyn?'* Yn amlwg, mae angen hyfforddi mewn rhai ardaloedd i ateb cwestiynau fel y rhain. Byddwn yn trafod hyfforddiant a chanllawiau nes ymlaen ym Mharagraffau 2.79 - 2.83.
- 2.22 Yn ail, dywedodd staff rheng flaen ar y cyfan ei bod yn amhosibl cofnodi popeth oherwydd eu bod yn brysur. Roedd un rheolwr llys ynadon wedi cynghori'r tywyswyr i gofnodi cwyn dim ond os oeddent yn derbyn yr un gŵyn deirgwaith mewn diwrnod. Mewn rhai llysoedd, dim ond rhywbeth a ystyriwyd yn gŵyn 'ffurfiol' oedd yn cael ei chofnodi – rhai ysgrifenedig neu rai oedd i'w pasio ymlaen i'r rheolwr. Dywedodd un swyddog gwasanaeth cwsmeriaid mai'r her fwyaf iddi hi oedd darbwylo staff ar bob lefel bod pob sylw'n bwysig, hyd yn oed rhai llafar.
- 2.23 Yn siomedig, dywedodd un Dirprwy Glerc i'r Ynadon wrth Arolygwyr na fyddai'n cofnodi cwynion am glercod y llys ac yn ceisio delio â nhw'n 'fewnol' yn lle mynd drwy'r broses ffurfiol. Dywedodd grŵp o reolwyr swyddfa nad oeddent bob amser yn cofnodi cwynion os cawsant eu datrys ar yr un diwrnod, ac os oedd y cwsmer wedi gadael yn hapus. Dywedodd rhai staff rheng flaen, os oeddent yn derbyn cwyn am y cyfleusterau yn y llys, eu bod yn ei phasio ymlaen i'r rheolwr cyfleusterau ac nad oedd bob tro'n cael ei chofnodi.
- 2.24 Roedd rhai staff yn dal i weld cwynion fel rhywbeth negyddol a digalon, er bod cwynion yn cael eu gweld mewn golau mwy cadarnhaol lle'r oedd arweinyddiaeth a rheolaeth gadarn yn rhedeg y gwasanaeth cwsmeriaid. Mewn un Ardal sy'n cofleidio gwasanaeth cwsmeriaid, mae cwyn yn cael ei gweld fel *'cyfle i wella gwasanaeth'*. Mae'r dyfyniad hwn ar ben y daflen adborth i gwsmeriaid i atgoffa staff yn barhaus bod cwynion yn arf ddefnyddiol ar gyfer newid a gwella prosesau a gweithdrefnau.



#### Sir Gaerlŷr a Rutland

Mae un Swyddog Gwasanaeth Cwsmeriaid wedi dylunio tudalen A4 dda i staff rheng flaen yn egluro sut i adnabod cwyn.

- 2.25 Mae'r broses o gofnodi adborth neu gwynion llafar hefyd yn anghyson, gyda rhai staff yn dweud nad ydynt yn eu cofnodi oherwydd eu bod yn derbyn sylw ac yn cael eu datrys yn syth, ac nad oeddent yn gweld fawr o bwynt llenwi taflen gofnodi. Fodd bynnag, roedd staff weithiau'n derbyn yr un gŵyn lafar bump neu chwech o weithiau mewn diwrnod, ac nid oedd hyn bob tro'n cael ei gofnodi. Pe bai'r sylwadau hyn yn cael eu logio ar CAFe, yna byddai'r dadansoddiad data'n dangos yn glir y tueddiadau a'r patrymau y gallai rheolwyr ymateb

<sup>7</sup> Mae'r *Llawlyfr Delio â Chwynion* yn disgrifio cwyn fel *'mynegiant o anffodlonrwydd â gwasanaeth neu gyfleusterau sydd angen ymateb iddo.'* Mae aseswyr annibynnol y Nod Siarter hefyd wedi cymeradwyo'r datganiad hwn.

iddynt. Er enghraifft, os oedd defnyddwyr y llys yn cwyno'n barhaus am yr un peth, ac nad yw hyn yn cael ei gofnodi, sut fydd rheolwyr yn dod i wybod amdano ac ystyried sut i wella'r sefyllfa?

- 2.26 Dywedodd un Cyfarwyddwr Ardal wrth arolygwyr *'ei bod yn afrealistig disgwyl i staff prysur gofnodi adborth a chwynion pan fydd cwsmeriaid yn eu peledu'n feunyddiol â phob math o sylwadau a mân drafferthion. Roedd cwsmeriaid yn grŵp anfodlon beth bynnag ac roedd yn eu natur i rwgnach am bethau'*.
- 2.27 Mae cofnodi cymaint o adborth a chwynion llafar â phosibl yn bwysig drwy fod yn gyfle i ddarparu data mwy cyfoethog a chynhwysfawr y gallai rheolwyr ei ddefnyddio i nodi tueddiadau, patrymau a meysydd i'w gwella.



#### **Sir Gaerhirfryn**

Mae taflenni logio ar gyfer cofnodi adborth a chwynion yn cael eu llungopïo ar bapur lliw llachar a'u rhoi ar ddesgiau'r staff. Mae hyn wedi helpu i gynyddu faint o adborth a chwynion sy'n cael eu cofnodi

- 2.28 Dengys y system CAFe mewn gwahanol ardaloedd wahanïaethau mawr yng nghofnodi cwynion llafar ac adborth dros y ffôn. Mewn un Ardal, dim ond un gŵyn ffôn oedd wedi'i chofnodi rhwng Ebrill a Mehefin 2006, tra bo Ardal arall wedi cofnodi 115 dros yr un cyfnod o dri mis. Mae'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yn gwneud gwaith da yn dadansoddi'r data, gan dynnu sylw at batrymau a gwahaniaethau fel y rhai uchod, ar gyfer y Bwrdd Gwasanaeth Cwsmeriaid. Byddai'n fuddiol pe bai'r dadansoddiad yn cael ei rannu â chynulleidfa ehangach o fewn yr unedau busnes eu hunain. Er enghraifft, gyda'r Cyfarwyddwyr Ardal a Rhanbarthol.



#### **Glannau Merswy a Sir Gaerhirfryn**

Defnyddir 'Siopwyr Dirgel' i wirio a ydyw staff yn cofnodi cwynion llafar yn gyson.

- 2.29 Un peth a oedd yn glir iawn o ganfyddiadau'r Arolygwyr oedd y diffyg canmoliaeth neu sylwadau cadarnhaol a oedd wedi eu cofnodi ar CAFe. Clywodd yr Arolygwyr am wahanol farn ynghylch pam y dylid cofnodi canmoliaeth. Dywedodd rhai staff mai ymarfer Nod Siarter yn unig ydoedd, ac eraill ei fod yn ffordd dda o gymell ac annog y staff. Roedd y rhan fwyaf o'r staff a holwyd gan yr Arolygwyr yn credu nad yw canmoliaeth yn rhywbeth sy'n cael ei dderbyn yn rheolaidd oherwydd natur y busnes o fewn y system cyfiawnder troseddol. Nid oedd rhai staff a oedd wedi derbyn canmoliaeth ar ffurf cerdyn 'diolch' neu lythyr personol wedi ei rannu ag eraill, ac, felly, nid oedd wedi'i gofnodi ar CAFe. I'r gwrthwyneb, dywedodd eraill bod pethau o'r fath yn cael eu rhoi ar hysbysfyrdau i bawb eu gweld, oherwydd mai pur anaml y byddai unrhyw un yn canmol.



#### **Maes i'w wella**

Bod GLIEM yn cynyddu nifer yr achosion lle derbynnir canmoliaeth sy'n cael eu cofnodi ar CAFe.

- 2.30 Yn dilyn dadansoddiad gan yr Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid ym Mehefin 2006, roedd canmoliaeth yn cyfrif am draean o'r holl adborth a chwynion a oedd wedi eu cofnodi yng Nghymru a Lloegr. Fodd bynnag, roedd y ffigur hwn yn amrywio ar draws y Rhanbarthau. Er enghraifft, mewn un Rhanbarth, dangosai'r system CAFe fod adborth wedi'i rannu rhwng 57% cwynion a 23% canmol.

2.31 Daeth yr Arolygwyr i'r casgliad, oherwydd bod proses cofnodi ac olrhain CAFe wedi'i chyflwyno ar yr un pryd â'r *Llawlyfr Delio â Chwynion*, bod y rhan fwyaf o staff yn cysylltu CAFe â chwynion yn hytrach na chanmoliaeth ac adborth cadarnhaol.



#### **Swyddfa Gyllid y Llysoedd – Llundain**

Mae Swyddfa Gyllid y Llysoedd wedi penodi Cydlynnydd Gohebiaeth a Chwynion sy'n gyfrifol am gofnodi'r holl gwynion ac adborth. Mae'r Cydlynnydd hefyd yn olrhain y cwynion ac yn sicrhau bod rheolwyr yn ymateb o fewn y targed.

### Targedau amser

2.32 Mae targedau perfformiad GLIEM ar gyfer adborth a chwynion fel a ganlyn:

- Unedau busnes lleol – 85% o adborth a chwynion i dderbyn ymateb sylweddol o fewn pum diwrnod gwaith
- Cyfarwyddwr Ardal (neu swyddog cyfatebol mewn swyddfeydd arunig) – 85% o adborth a chwynion i dderbyn sylw o fewn deng diwrnod gwaith i dderbyn yr ohebiaeth wreiddiol
- Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid – 94% o adborth a chwynion i dderbyn sylw o fewn 15 diwrnod gwaith.

2.33 Mae holl staff GLIEM a holwyd yn ystod y gwaith maes yn glir ynghylch y targed ar gyfer ymateb i gwynion, ar lefel leol, o fewn pum diwrnod gwaith. Roedd rheolwyr hefyd yn ymwybodol o'r ffaith bod angen ymateb i gwynion a oedd yn cael eu cyfeirio i Swyddfa'r Cyfarwyddwr Ardal (ar gyfer Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol, Rheolwr y Ganolfan fyddai'r person hwn ac, ar gyfer Swyddfa Gyllid y Llysoedd, y Pennaeth Busnes fyddai'n gyfrifol ) o fewn deg diwrnod gwaith. Er bod y rhan fwyaf o staff yn ymwybodol o'r ffaith bod y targed deg diwrnod gwaith yn cael ei fesur o'r amser y derbynnir y gwyn gan y llys (neu gan Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol neu Swyddfa Gyllid y Llysoedd), roedd rhai'n meddwl bod y targed yn golygu deg diwrnod gwaith ychwanegol i ddelio â'r gwyn, a allai olygu nad oedd y targed yn cael ei gwrdd.

2.34 Teimlai'r rhan fwyaf o staff bod y targed o bum diwrnod gwaith yn ddigon hir i ymchwilio ac i ysgrifennu ymateb o safon, er y dywedodd rhai bod y targed o ymateb o fewn pum diwrnod weithiau'n effeithio ar ansawdd eu hymateb. Awgrymodd staff sy'n delio ag achosion mwy cymhleth, fel rhai sydd angen elfen o ymchwilio cyfreithiol, fod targedau amser yn hollol afrealistig. Mae rhai staff yn cydnabod bod y targed o 85% yn caniatáu ar gyfer achosion lle nad yw'n bosibl ymchwilio ac ymateb iddynt o fewn y targed o bum diwrnod. Barn yr Arolygwyr yw bod y targedau uchod yn rhesymol ac yn caniatáu ar gyfer rhoi ymateb llawn i'r rhan fwyaf o achosion o fewn y cyfnod targed.

Figur 1 Perfformiad Targedau Amser

Dadansoddiad gan CAFe am y cyfnod rhwng Ebrill ac Awst 2006 ar gyfer yr unedau busnes a holiwyd	Swyddfeydd Cyfarwyddwyr Ardâl		Llysoedd Sirol		Llys y Goron		Llysoedd Ynadon		I gyd	
	Nifer y cwynion wedi derbyn sylw	% o fewn y targed	Nifer y cwynion wedi derbyn sylw	% o fewn y targed	Nifer y cwynion wedi derbyn sylw	% o fewn y targed	Nifer y cwynion wedi derbyn sylw	% o fewn y targed	Nifer y cwynion wedi derbyn sylw	% o fewn y targed
Avon & Gwlad yr Haf	24	87.5	247	95.5	27	100	89	87.6	387	93.5
Sir Gaerloyw	6	100	19	84.2	2	50.0	51	76.5	78	79.5
<b>Rhanbarth y De Orllewin</b>	<b>148</b>	<b>91.2</b>	<b>590</b>	<b>93.7</b>	<b>97</b>	<b>97.9</b>	<b>318</b>	<b>82.7</b>	<b>1,153</b>	<b>90.7</b>
Sir Hertford	20	70.0	44	65.9	38	97.4	11	45.5	113	75.2
Caint	62	100	103	89.3	22	86.4	14	92.9	201	92.5
<b>Rhanbarth y De Ddwyrain</b>	<b>281</b>	<b>92.9</b>	<b>719</b>	<b>90.4</b>	<b>125</b>	<b>92.0</b>	<b>258</b>	<b>80.6</b>	<b>1,383</b>	<b>89.2</b>
Sir Gaerhirfryn	36	91.7	136	100	29	96.6	130	90.0	331	94.9
Glannau Mersywy	34	94.1	132	97.0	14	100	105	90.5	285	94.4
<b>Rhanbarth y Gogledd Orllewin</b>	<b>132</b>	<b>90.9</b>	<b>379</b>	<b>96.6</b>	<b>46</b>	<b>97.8</b>	<b>283</b>	<b>89.4</b>	<b>840</b>	<b>93.3</b>
Humber	11	100	52	92.3	7	85.7	36	77.8	106	87.7
Northumbria	20	85.0	122	75.4	9	44.4	46	84.8	197	77.2
<b>Rhanbarth y Gogledd Ddwyrain</b>	<b>87</b>	<b>79.3</b>	<b>570</b>	<b>90.2</b>	<b>56</b>	<b>82.1</b>	<b>245</b>	<b>87.3</b>	<b>958</b>	<b>88.0</b>
Sir Gaerŷr	10	70.0	53	83.0	17	88.2	16	62.5	96	79.2
Sir Warwig	1	100	3	66.7	0	n/a	15	93.3	19	89.5
<b>Rhanbarth Canolbarth Lloegr</b>	<b>196</b>	<b>88.8</b>	<b>398</b>	<b>88.9</b>	<b>72</b>	<b>94.4</b>	<b>338</b>	<b>86.4</b>	<b>1,004</b>	<b>88.4</b>
Sir Llundain	359	93.9	736	91.7	NA	NA	NA	NA	1,095	92.4
<b>Rhanbarth Llundain</b>	<b>369</b>	<b>92.7</b>	<b>736</b>	<b>91.7</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>1,363</b>	<b>89.2</b>
Dyfed Powys	10	90.0	32	93.8	2	100	12	75.0	56	89.3
De Cymru	63	92.1	248	97.6	26	100	40	92.5	377	96.3
<b>Cymru a Sir Gaer</b>	<b>114</b>	<b>88.6</b>	<b>421</b>	<b>94.3</b>	<b>42</b>	<b>95.2</b>	<b>130</b>	<b>78.5</b>	<b>707</b>	<b>90.5</b>
Swyddfa Gyllid y Llysoedd	0	n/a	75	90.7	NA	NA	NA	NA	75	90.7
Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol	0	n/a	138	96.4	NA	NA	NA	NA	138	96.4

2.35 Dengys Ffigur 1 y data o'r system CAFe ar gyfer yr unedau busnes yr ymwelwyd â hwynt yn ystod yr arolygiad thematig hwn. Roedd tua 90% yn cyrraedd y targed amser 85%. Fodd bynnag, roedd Arolygwyr wedi tynnu sylw o'r blaen at y ffaith nad oedd cryn dipyn o gwynion ac adborth yn cael eu cofnodi. Mae'r data CAFe yn gallu helpu rheolwyr i fesur a ydyw adborth a chwynion yn cael eu cofnodi neu beidio. Er nad yw'n ddull hollol wyddonol, drwy gymharu ardaloedd gyda demograffeg a llwyth gwaith tebyg, gellir gweld a oes angen gwneud mwy i annog staff i gofnodi mwy o adborth a chwynion. Er enghraifft, efallai na fyddai un ardal ond wedi cofnodi 14 o gwynion yn eu llysoedd ynadon, tra byddai ardal arall o faint tebyg wedi cofnodi 114.



#### **Canolfan Cyfiawnder Sifil Canol Llundain**

Yn gosod targed tri diwrnod mwy heriol ar gyfer delio â'r rhan fwyaf o gwynion er mwyn eu cydbwysu â chwynion sy'n cymryd mwy o amser i ddelio â nhw.



#### **Swyddfa Cronfeydd y Llys**

Mae Swyddfa Gyllid y Llysoedd wedi gosod targed mewnol mwy heriol o ymateb i 95% o gwynion o fewn pum diwrnod.

2.36 Er bod staff yn llwyr ymwybodol o'r targedau amser, mae'r broses o'u mesur yn cael ei dehongli'n wahanol ar draws GLIEM, sy'n arwain efallai at ddata anghywir. Roedd rhai llysoedd wedi cofnodi ar CAFe bod wedi derbyn ymateb a'r ffeil wedi'i chwblhau tra, mewn gwirionedd, dim ond llythyr yn y cyfamser<sup>8</sup> oedd wedi'i anfon at y sawl a gwynodd. Mae hyn yn gallu arwain at fethiant i ddatrys cwyn – yn llawn - yn brydlon, oherwydd nid yw'n bosibl wedyn olrhain y gwyn ar CAFe. Mae hyn yn effeithio ar y dadansoddiad data sy'n cael ei gynhyrchu gan CAFe; ac yn camarwain rheolwyr i feddwl bod targedau'n cael eu cwrdd. Nid yw'n arfer eang, ond mae wedi digwydd mewn rhai ardaloedd.



#### **Maes i'w wella**

Bod GLIEM yn adolygu ei ganllawiau CAFe, i sicrhau bod cyfarwyddiadau cofnodi yn glir yng nghyswllt cwynion na ellir eu datrys o fewn y targed o bum diwrnod, ac yn dosbarthu canllawiau newydd.

2.37 Mae gan rai unedau busnes GLIEM systemau da ar gyfer nodi'r rhesymau dros beidio â chwrdd â thargedau amser. Er enghraifft, mewn un Ardal, mae'r Rheolwr Perfformiad yn monitro'r targedau o fewn CAFe. Yna, mae'r Rheolwr Perfformiad yn mynd ar ôl y rheolwyr i anfon ymateb o fewn y targed. Os nad yw ymateb llawn yn bosibl o fewn y targed o bum diwrnod gwaith, gofynnir am eglurhad.



#### **Canolfan Cyfiawnder Sifil Canol Llundain**

Mae Canolfan Cyfiawnder Sifil Canol Llundain wedi gwella ei pherfformiad yn sylweddol drwy ddull targed o fonitro a mesur. Roedd rheolwyr a oedd yn methu'r targed pum diwrnod yn gyson yn cael cynnig arweiniad a chymorth ychwanegol. Mae adroddiad wythnosol o dargedau sy'n cael eu methu yn cael ei rannu rhwng rheolwyr ac wedi meithrin dull 'cystadleuol' o gwrdd â thargedau amser CAFe.

<sup>8</sup> Anfonir llythyr yn y cyfamser at ddefnyddiwr gwasanaeth pan na ellir ymateb yn llawn i'w cwyn o fewn pum diwrnod. Dylai'r llythyr egluro beth sy'n cael ei wneud a phryd y bydd pethau'n cael eu penderfynu ac ymateb terfynol yn cael ei anfon.

## Dadansoddiad CAFe

**2.38** Mae dadansoddiad CAFe yn ddull defnyddiol o ganfod sut y mae defnyddwyr gwasanaeth yn rhoi adborth neu'n gwneud cwyn. Er enghraifft, mae'r data yn Ffigur 2 yn dangos mai dim ond 4% o ddefnyddwyr sy'n llenwi'r daflen *Rydw i eisiau cwyno*, ond bod 30% yn rhoi adborth neu'n gwneud cwyn ar lafar. Dywedodd rhai staff wrth Arolygwyr eu bod yn tybio nad oedd 80% o adborth a chwynion llafar yn cael eu cofnodi ar CAFe. Er mai tystiolaeth anecdotaidd oedd hyn, mae'n amlwg yn tynnu sylw at y broblem nad yw cwynion llafar yn cael eu cofnodi'n gyson.

*Ffigur 2 Cymru a Lloegr 2005/06: Nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ôl y fformat a ddefnyddiwyd*

Fformat a ddefnyddiwyd	Cyfiawnhad		Dim cyfiawnhad		Cyfanswm	
	Wedi derbyn sylw	% o fewn y targed*	Wedi derbyn sylw	% o fewn y targed*	Wedi derbyn sylw	% o fewn y targed*
Llythr	7,346	77.9	3,335	79.1	10,681	78.3
E-bost	390	86.4	168	85.1	558	86.0
Yn bersonol	988	93.3	355	90.4	1,343	92.6
Ffôn	3,218	96.4	1,318	96.0	4,536	96.3
Ffurflen	575	77.2	276	82.2	851	78.8
Ffacs	578	81.7	335	82.1	913	81.8
Arall	405	93.8	106	78.3	511	90.6

Ffynhonnell: CAFe

*Ffigur 2 Cymru a Lloegr 2005/06: Nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ôl math o gwsmer*

Fformat a ddefnyddiwyd	Cyfiawnhad		Dim cyfiawnhad		Cyfanswm	
	Wedi derbyn sylw	% o fewn y targed*	Wedi derbyn sylw	% o fewn y targed*	Wedi derbyn sylw	% o fewn y targed*
Y Cyhoedd	5,854	85.2	3,458	85.9	9,312	85.5
Defnyddwyr eraill	304	85.9	85	83.5	389	85.3
Y Farnwriaeth	120	91.7	18	88.9	138	91.3
Partïon	5,003	83.2	1,465	82.2	6,468	82.9
Rheithwyr	474	91.1	107	86.0	581	90.2
Tystion	123	75.6	40	65.0	163	73.0
Diffynyddion	1,454	82.8	645	79.4	2,099	81.8
AS	93	79.6	62	77.4	155	78.7
Arall	75	78.7	13	92.3	88	80.7

Ffynhonnell: CAFe

\*Y targed yw bod staff yn delio'n lleol â 85% o'r holl adborth a chwynion o fewn pum diwrnod gwaith neu, ar lefel Ardal, o fewn deg diwrnod gwaith.

2.39 Bydd adnabod ffynhonnell y cwynion gan gwsmeriaid hefyd yn helpu unedau busnes i sefydlu beth y dylent fod yn rhoi sylw penodol iddo. Gall GLIEM ddefnyddio'r data hwn i ganfod a oedd nifer o'r cwynion yn debyg ac a oedd ganddynt unrhyw themâu cyffredin. Efallai y bydd angen datblygu canllawiau ychwanegol neu newid prosesau i wneud hyn. Gall CAFe ddarparu'r data hwn i unedau busnes, er y dywedodd rhai staff wrth Arolygwyr nad oedd yn arf ddefnyddiol, ac nad oedd yn cael ei defnyddio o gwbl. Byddai'n fuddiol, wrth adolygu hyfforddiant ar adborth a chwynion (gweler Argymhelliad 3) neu drwy'r rhwydwaith rheoli perfformiad, pe bai manteision CAFe a'i harfau dadansoddi cysylltiedig yn cael eu dangos i'r staff.

## Ansawdd

2.40 Fel y soniwyd yn flaenorol ym Mharagraff 1.17, edrychodd Arolygwyr ar sampl fach o ffeiliau adborth a chwynion y deliwyd â nhw yn ystod Ebrill a Mai 2006. Daeth y ffeiliau hyn o lysoedd lleol, swyddfeydd Cyfarwyddwyr Ardal, Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol a'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid. Edrychodd Arolygwyr ar y ffeiliau i sefydlu a oedd y targedau amser yn cael eu cwrrd a hefyd i asesu ansawdd yr ymatebion. Er enghraifft, a oedd yr ymateb yn hawdd i'w ddeall; a oedd GLIEM wedi ymddiheuro os oedd camgymeriad wedi'i wneud; ac os oeddent, a oedd yr ohebiaeth yn egluro pa gamau a gymerwyd i sicrhau na fyddai'r camgymeriad yn digwydd eto?

2.41 Gyda'r rhan fwyaf o'r ffeiliau sampl, deliwyd ag adborth a chwynion mewn ffordd briodol, ac roedd cwsmeriaid wedi derbyn ymateb llawn a phriodol. I helpu staff, mae rhai unedau busnes wedi creu rhestr wirio sy'n cael ei rhoi'n sownd wrth flaen y ffeiliau cwynion i sicrhau bod agweddau allweddol ar unrhyw ymateb wedi eu cyflawni. Er bod y rhestrau gwirio hyn i'w croesawu, yn y rhan fwyaf o achosion nid yw dulliau sicrhau ansawdd yn eu lle neu, lle maent yn eu lle, nid ydynt bob amser yn ddigon trylwyr a chywir yn ôl y dystiolaeth o wallau sillafu a gramadeg, ac roedd rhai ffeiliau yn cynnwys ymatebion anghyflawn ac amhriodol. Gan amlaf, nid yw sicrwydd ansawdd yn cael ei archwilio ond gyda ffeiliau cwynion sy'n cael eu pasio ymlaen i'r Cyfarwyddwr Ardal (Y Cyfarwyddwr Ardal ar gyfer Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol yw Rheolwr y Ganolfan ac, ar gyfer Swyddfa Gyllid y Llysoedd, y Pennaeth Busnes sy'n gyfrifol). Nid yw cwynion sy'n cael eu cyfeirio i'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yn cael eu gwirio am eu hansawdd.



### **Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol – Northampton Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid – Llundain**

Darperir rhestrau gwirio trylwyr i reolwyr fel bod sicrwydd ansawdd yn cael ei archwilio'n gyson ac i olrhain targedau amser.

2.42 Mae'r Cydlynnydd Gohebiaeth a Chwynion yn Swyddfa Gyllid y Llysoedd yn gyfrifol am wirio ansawdd yr ymatebion drafft gan reolwyr adran. Mae'r rôl hon yn rhoi barn ddiuedd ac yn sicrhau bod ansawdd yr ymateb cystal ag y gall fod. Roedd Tîm Gwasanaeth Cwsmeriaid Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol wedi darparu lefel dda o sicrwydd ansawdd ar gyfer cwynion y deliwyd â hwy gan yr uned hon. Yn anffodus, oherwydd prinder cyllid, cafodd y tîm hwn ei chwalu ar ddiwedd Mehefin 2006. Fodd bynnag, mae'r rôl sicrhau ansawdd yn parhau ac yn cael ei chyflawni bellach gan reolwyr, sy'n sicrhau bod yr ymatebion o ansawdd da. Mae aelodau o'r Tîm Gwasanaeth Cwsmeriaid, er eu bod bellach wedi cael eu dyrannu i feysydd gwaith eraill, ar gael i helpu a rhoi arweiniad i reolwyr pan fo angen. Mae'r rhestr wirio sicrhau ansawdd a gynhyrchwyd gan y tîm dal yn cael ei defnyddio gan reolwyr.

2.43 Yn Sir Gaerhirfryn, mae'r Rheolwr Gwasanaeth Cwsmeriaid yn sicrhau ansawdd hap-ddetholiad o ffeiliau adborth a chwynion ar draws yr ardal ac, os nodir unrhyw broblem, mae rheolwyr llinell yn codi a delio'n briodol â'r broblem honno.



#### De Cymru

Mae swyddfa'r Cyfarwyddwr Ardal yn edrych ar hapsampl o 20% o ffeiliau adborth a chwynion bob mis i wirio ansawdd yr ymatebion.



#### Sir Gaerhirfryn

Mae'r Rheolwr Gwasanaeth Cwsmeriaid yn gwirio ansawdd hapsampl o ffeiliau adborth a chwynion yn rheolaidd.

2.44 Er bod Arolygwyr, ar y cyfan, wedi canfod bod ansawdd yr ymatebion yn briodol, roedd un agwedd ar ansawdd yn anghyson yn y ffeiliau a samplwyd. Yr agwedd hon oedd y defnydd a wnaed o'r canllawiau ar gyfer gohebiaeth ysgrifenedig yn y ddogfen *Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid*, sef Atodiad A yn y *Llawlyfr Delio â Chwynion*. Yn enwedig, ni ddefnyddiwyd ffont gorfforaethol ac, mewn rhai achosion, nid oedd termau technegol yn cael eu hegluro.

## Adborth gan gwsmeriaid

2.45 Nid oedd GLIEM yn gofyn yn gyson am fesurau boddhad cwsmeriaid a gwerthuso ymatebion i adborth a chwynion, er bod rhai arferion da yn bodoli drwy gyfathrebu'n uniongyrchol â chwsmeriaid sy'n cwyno.

2.46 Ymhlith rhai o'r ardaloedd sy'n gofyn am adborth pellach gan gwsmeriaid ar adborth a chwynion yw Sir Gaerhirfryn, Humber, De Cymru, Caint, a Chanolfan Cyfiawnder Sifil Canol Llundain. Mae rhywfaint o hyn yn rhan o arolwg boddhad cwsmeriaid cyffredinol, tra bo dulliau adborth eraill yn cael eu targedu'n benodol at ddefnyddwyr sydd wedi cwyno.



#### Maes i'w wella

Bod GLIEM yn ganolog yn casglu ynghyd holiaduron adborth lleol gan gwsmeriaid i sefydlu arferion gorau ac i gynhyrchu templed cyffredinol fel y gellir cyflawni dadansoddiad ar lefel leol, rhanbarthol a chenedlaethol.

*Mae Arolygwyr yn cydnabod y bydd angen amrywio hyn yn lleol – fodd bynnag, byddai'r mwyafrif o'r cwestiynau yn rhai cyffredinol.*

2.47 Yn ogystal â chofnodi cwynion a chanmoliaeth ar CAFe, mae rhai unedau busnes hefyd yn defnyddio cardiau 'Sylwadau Cwsmer'. Mae'r rhain yn cael eu gadael mewn manau cyhoeddus i ennyn adborth gan ddefnyddwyr. Mae gan rai ystafelloedd aros i dystion hefyd lyfrau sylwadau. Yn anffodus, nid yw'r wybodaeth sy'n cael ei nodi ar y rhain bob amser yn cael ei throsglwyddo i'r system CAFe pan fo'n briodol. Felly, mae'r adborth y gellid ei gofnodi ar gerdyn sylwadau yn absennol o unrhyw ddadansoddiad neu drafodaeth yn y dyfodol. Mae'r wybodaeth yma'n cael ei dadansoddi ar wahân i CAFe ond, pe baent yn cael eu cyfuno, byddai'n rhoi data mwy cynhwysfawr. Mae Arolygwyr yn cydnabod bod angen enw ar y log CAFe, ac nad yw hyn bob amser yn digwydd gyda'r cardiau sylwadau. Er hynny, gellid rhoi 'dienw' yn y golofn hon.

2.48 Derbyniwyd yr adroddiad canlynol gan yr Arolygiaeth yn dilyn yr arolwg diweddar o ansawdd y gwasanaeth i reithwyr:

*'Mae rheithwyr yn cael eu hannog i roi adborth ar eu profiadau. Sylwodd Arolygwyr fod hen systemau adborth – blychau awgrymiadau er enghraifft – dal ar gael yn y llysoedd a'u bod weithiau'n cael eu defnyddio'n lleol i ysgogi newid. Fodd bynnag, nid yw'r adborth o'r hen systemau hyn bob tro'n cael ei fwydo mewn i'r system CAFe newydd (sef system newydd GLIEM ar gyfer casglu adborth a chwynion). Felly, mae GLIEM yn colli cyfle i ddefnyddio gwybodaeth sy'n cael ei darparu gan un o'u prif gwsmeriaid, a allai yna oleuo unrhyw gynlluniau i wella'r gwasanaeth.'*<sup>9</sup>

2.49 Mae Rhanbarth Gogledd Orllewin GLIEM, sydd â dogfen strategaeth ymgynghorol gynhwysfawr, yn enghraifft dda o uned sy'n defnyddio ac yn dadansoddi gwahanol ddulliau o ofyn am adborth gan gwsmeriaid. Mae hyn yn cynnwys sut y mae unedau busnes yn y Rhanbarth yn casglu a phrosesu adborth. Cyflawnir arolygon 'ymchwilio cwynion' chwarterol gyda chwsmeriaid sydd wedi cwyno'n ysgrifenedig. I hwyluso hyn, cynhyrchir synopsis o'r holl adborth a chwynion ym mhob uned fusnes, ddwywaith y flwyddyn. Dangosir y synopsis mewn manau cyhoeddus ac fe'i trafodir yng nghyfarfodydd Grŵp Defnyddwyr y Llys. Ceir hefyd ymrwymiad, yn y strategaeth, i ddadansoddi a chyhoeddi holl ganlyniadau'r arolygon yn ddiymdroi. Elfen bwysig o'r strategaeth yw bod y prosesau a ddefnyddir i annog adborth gan gwsmeriaid yn cael eu gwerthuso, ac yn cael eu ffurfioli drwy'r Grŵp Gwella Gwasanaeth Cwsmeriaid Rhanbarthol. Mae'r strategaeth yn cynnwys nifer o opsiynau ar gyfer casglu adborth gan gwsmeriaid, gan gynnwys y system CAFe, cardiau sylwadau, holiaduron 'ymchwilio cwynion' ac arolygon wyneb yn wyneb. Ar y cyfan, mae'r strategaeth yn cynnig dull cynhwysfawr o asesu boddhad cwsmeriaid.

2.50 O ganlyniad uniongyrchol i adborth gan gwsmeriaid, mae Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol wedi cyflwyno cylchlythyr yn Awst 2006 sy'n cael ei anfon at bob rheolwr llys sirol. Mae'r cylchlythyr yn cynnwys gwybodaeth am Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol er mwyn codi ymwybyddiaeth o'i rôl a'i chyfrifoldebau a hefyd i roi gwybod am unrhyw newidiadau deddfwriaethol perthnasol. Fe'i sefydlwyd mewn ymateb i'r nifer fawr o alwadau i'r Ganolfan gan lysoedd sirol a oedd yn gofyn yn barhaus am eglurhad o reolau newydd neu newidiadau. Felly, penderfynwyd rhaeadrn unrhyw newidiadau mewn gweithdrefnau neu ddeddfwriaeth sifil i'r holl lysoedd sirol lleol drwy'r cylchlythyr. Bydd Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol yn monitro llwyddiant y cylchlythyr yn y misoedd ar ôl ei gyflwyno. Mae'r cylchlythyr yn cynnwys adran ar gyfer 'Canmol a Beirniadu' sy'n manylu ar unrhyw adborth da a dderbyniwyd, neu unrhyw gwynion a pha gamau a gymerwyd o ganlyniad. Hefyd, mae Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol yn cynnwys gwybodaeth am berfformiad yng nghyswllt adborth a chwynion ar ei gwefan.



#### **Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol**

O ganlyniad uniongyrchol i adborth gan gwsmeriaid, cyflwynwyd cylchlythyr a anfonwyd at bob cwsmer allweddol i godi ymwybyddiaeth o rôl a chyfrifoldebau Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol, a hefyd i roi gwybod am unrhyw newidiadau deddfwriaethol perthnasol.

<sup>9</sup> Adolygiad Thematig o Ansawdd y Gwasanaeth sy'n cael ei Ddarparu gan GLIEM i Reithwyr yn y Llysoedd Troseddol (Arolygiaeth Gweinyddiaeth Llysoedd EM, Rhagfyr 2006). Paragraff 5.16.

2.51 Mae'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yn rhoi ymatebion drafft i adborth a chwynion sy'n cael eu derbyn gan yr Uned Gohebiaeth Weinidogol, Swyddfa'r Prif Weithredwr a Swyddfeydd Preifat Gweinidogion. Mae'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid wedi cynnal cyfarfodydd â chynrychiolwyr o'r swyddfeydd hyn i drafod sut i wneud gwelliannau. Caiff y cyfarfodydd hyn eu cofnodi, cytunir ar weithredu a gosodir targedau amser. Mae hyn wedi helpu i wella ansawdd y gwaith sy'n cael ei ddarparu i'r swyddfeydd hyn ac wedi ysgogi nifer o sylwadau cadarnhaol ar safon uchel y gwaith sy'n cael ei gynhyrchu gan yr Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid.



#### Swyddfa Gyllid y Llysoedd

Pythefnos ar ôl i gŵyn gael ei datrys yn llwyddiannus, anfonir holiadur byr a llythyr eglurhaol at y sawl sy'n cwyno yn gofyn am adborth ar sut y deliwyd â'r gŵyn.

2.52 Mae rhai unedau busnes yn darparu gwybodaeth ddefnyddiol am adborth a chwynion i'w cwsmeriaid ar ffurf byrddau arddangos, ond nid yw'n arfer eang o fewn GLIEM. Defnyddia'r rhai a oedd yn dangos gwybodaeth i gwsmeriaid wahanol fformatau fel posteri 'you said...., we did...'. Mae'r rhain yn fformatau syml, da gyda dwy golofn. Dywed un golofn beth oedd sylw neu gŵyn y cwsmer, gyda'r ail golofn yn egluro beth a wnaed i'w chywiro, neu pam na ellid gwneud gwelliannau. Mae dulliau eraill wedi cynnwys: synopsis manwl o'r adborth a'r cwynion a dderbyniwyd a beth a wnaed o ganlyniad; data ar berfformiad targedau amser ar ffurf graff yn dangos faint o amser a gymrodd i ymateb i adborth a chwynion; a dadansoddiad o'r math o gwynion a dderbyniwyd a chan bwy. Mae CAFe yn cynnwys cyfleuster i gynhyrchu adroddiadau sy'n creu graffiau a siartiau y gellir eu dangos yn gyhoeddus, ond nid yw pob uned fusnes yn defnyddio, nac ychwaith yn ymwybodol o'r swyddogaeth ddefnyddiol hon.

2.53 Daeth yr Arolygwyr ar draws tystiolaeth wrth arolygu ansawdd gwasanaethau yn flaenorol a awgrymai, er bod rhai byrddau arddangos o safon uchel, nad oeddent yn cael eu diweddarau'n rheolaidd o ran cyflwyniad a gwybodaeth ddefnyddiol. Mae Arolygwyr yn awgrymu bod GLIEM yn sicrhau bod gwybodaeth gyhoeddus am adborth a chwynion yn briodol ac yn cael ei diweddarau'n gyson.

## Rheoli hawliadau iawndal

2.54 Mewn rhai sefyllfaoedd, mae angen i GLIEM gynnig iawndal ariannol i gwsmer i wneud iawn yn briodol. Fel rheol, bydd cwsmer yn dweud yn glir eu bod yn teimlo y dylid cynnig rhyw fath o iawndal ariannol i'w digolledu am y niwed a wnaed iddynt. Nid oes angen i GLIEM gynnig iawndal yn awtomatig os nad yw'r cwsmer yn gofyn. Fodd bynnag, rhaid i GLIEM sicrhau bod cwsmeriaid yn ymwybodol o'r ffaith y medrant hawlio iawndal, mewn sefyllfaoedd lle mae GLIEM ar fai a lle tybir bod hynny'n briodol.<sup>10</sup>

2.55 Rheolir hawliadau iawndal mewn amryw o wahanol ffyrdd o fewn GLIEM, a allai arwain at anghysondeb yn y modd yr ymdrinnir â thaliadau iawndal. Mae gan Gyfarwyddwyr Ardal yr awdurdod ariannol i dalu allan hyd at £10,000 am bob hawliad, fel arfer drwy ymgynghori â'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid. Yn ogystal, gall Cyfarwyddwyr Ardal a rheolwyr cyfatebol mewn swyddfeydd arunig ddirprwyo awdurdod i reolwyr lleol i dalu hyd at £500. Yr opsiwn diwethaf sydd orau gan yr Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid, oherwydd mae'n golygu bod

<sup>10</sup> Eglurhad o'r *Llawlyfr Delio â Chwynion*, Adran 4, hawlio iawndal

chwynion yn cael eu datrys a'u prosesu'n gynt na thrwy eu cyfeirio i'r lefel nesaf. Fodd bynnag, yn ôl yr Arolygwyr, ychydig iawn o archwiliadau lleol sy'n cael eu gwneud i asesu cysondeb a dilysrwydd yr hawliadau a'r taliadau.



#### Sir Gaerhirfryn

Mae'r Rheolwr Gwasanaeth Cwsmeriaid yn adolygu'r holl hawliadau iawndal am eu hansawdd a chysondeb.

- 2.56 Yn ddiweddar, cyflawnodd yr Adran Archwilio Mewnol nifer o archwiliadau ledled Cymru a Lloegr i adrodd ar y broses adborth a chwynion, gan gynnwys rheoli hawliadau iawndal. Daethant i'r casgliad bod anghysondeb yn y modd yr ymdrinnir â hawliadau iawndal mewn nifer o ardaloedd. O ganlyniad, mae un ardal wedi diddymu'r awdurdod dirprwyedig a roddir i reolwyr lleol i awdurdodi taliadau hyd at £500 ar gyfer hawliadau iawndal.



#### Maes i'w wella

Lle rhoddir awdurdod dirprwyedig o hyd at £500 i reolwyr lleol, dylid defnyddio dulliau sicrhau ansawdd i sicrhau cysondeb a gonestrwydd.

- 2.57 Mae canlyniadau'r hawliadau iawndal sy'n cael eu hanfon i'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yn cael eu bwydo'n ôl i'r Cyfarwyddwyr Ardal, neu eu swyddogion cyfatebol yn y swyddfeydd arunig, yn rhoi hanes y gwyn a'r rheswm dros fynd yn groes i unrhyw benderfyniad a wnaed. Fodd bynnag, dywedodd rheolwyr lleol wrth Arolygwyr y byddent yn croesawu adborth ar yr achosion hyn, oherwydd, gan amlaf, nid ydynt yn cael gwybod beth yw canlyniad chwynion unwaith y maent yn cael eu cyfeirio i'r Cyfarwyddwr Ardal, i'r swyddog cyfatebol yn y swyddfeydd arunig, neu i'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid.



#### Maes i'w wella

Bod Cyfarwyddwyr Ardal yn rhoi adborth i reolwyr lleol ar ffeiliau chwynion sy'n cael eu pasio ymlaen i'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid ar gyfer ystyried hawliad iawndal neu daliad *ex-gratia*.

- 2.58 Mae rhai rheolwyr wedi mynegi pryder ynghylch faint o amser y mae'n ei gymryd cyn i gwsmeriaid a wnaeth hawliad iawndal dderbyn eu taliad neu daliad *ex-gratia*<sup>11</sup>. Dywedodd rheolwyr, cyn gynted ag yr oedd y cwsmer yn cytuno, fod y darparwr gwasanaethau ariannol, Liberata, yn dechrau prosesu'r taliad. Mae'r rheolwr yna'n ysgrifennu at y cwsmer yn egluro bod y taliad wedi'i awdurdodi. Yn anffodus, mae rhai cwsmeriaid wedi gorfod aros am beth amser i'w taliad gyrraedd, sydd yna'n arwain at gwyn. Er bod contract gyda Liberata'n nodi nifer y diwrnodau ar gyfer prosesu taliadau, nid yw hyn bob amser yn cael ei egluro i gwsmeriaid pan fydd y rheolwyr yn ysgrifennu atynt i gadarnhau bod y taliad wedi'i awdurdodi.



#### Maes i'w wella

Bod GLIEM yn sicrhau bod y targedau amser a'r manylion talu'n cael eu nodi'n glir wrth ohebu â chwsmeriaid yn dilyn awdurdodi taliad iawndal.

<sup>11</sup> Mae'r diffiniad o *ex-gratia* yn un o 'ffafwr' yn hytrach nag 'ymrwymiad'. Nid yw taliad *ex-gratia* yn derbyn atebolrwydd cyfreithiol

## Bod gwelliannau'n cael eu gwneud o ganlyniad i adborth neu gwynion.

### Gwelliannau a gwersi a ddysgwyd

- 2.59** Yn ganolog, mae'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yn dadansoddi'r data y mae'n ei dderbyn gan unedau busnes lleol yn ogystal ag o'i chronfa ddata gofnodion ei hun, RESPOND.<sup>12</sup> Drwy wneud y dadansoddiad hwn, mae'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid wedi nodi nifer o faterion allweddol y bu'n rhaid cyflawni ymchwil bellach iddynt. Un enghraifft o hyn oedd y gwaith a wnaed yng nghyswllt cadw rhywun dan glo yn anghyfreithlon, ac arestio rhywun ar gam. Mae'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid wedi gweld cynnydd yn nifer y taliadau iawndal o ganlyniad i arestio a chadw pobl dan glo ar gam. Un o'r rhesymau dros hyn yw bod gan bob Pwyllgor Llys Ynadon, cyn dyfodiad GLIEM, ei yswiriant ei hun i'w ddiogolledu yn erbyn taliadau iawndal. Ers sefydlu GLIEM, mae'r holl daliadau iawndal yn cael eu talu o'r cyllidebau Ardal, sy'n destun peth pryder oherwydd y cyfyngiadau cyllideb yn y flwyddyn ariannol 2006/07. Mae'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid wedi creu cronfa ddata ar wahân i olrhain hynt yr achosion hyn, ac wedi trafod y mater gyda'r Uned Darparu Cyfiawnder Troseddol i geisio codi proffil hawliadau iawndal o'r fath er mwyn lleihau'r nifer sy'n codi. Disgwylir y cynhyrchir erthygl Gwybodaeth Fusnes i gyfleu'r pryder sydd wedi ei godi gan yr Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid.
- 2.60** Yn ôl yr Arolygwyr, nid oedd unrhyw batrwm na thema gyffredin rhwng y rhesymau dros arestio neu gadw rhywun dan glo ar gam a allai oleuo unrhyw ganllawiau posibl neu weithredu cenedlaethol. Ymdrinnir â phob achos fel y mae'n codi a dywedodd Cyfarwyddwyr Ardal wrth yr Arolygwyr bod gweithdrefnau yn eu lle i atal hyn rhag ailddigwydd. Er mai bach iawn yw nifer yr achosion lle mae pobl yn cael eu harestio neu eu cadw dan glo ar gam, o'i gymharu â nifer y gwarantau, roedd yr Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid dal yn bryderus iawn ynghylch nifer yr achosion a oedd yn cael eu hasesu ac yn awyddus i dynnu sylw at ba mor bwysig oedd rheolaeth drylwyr o warantau a gweinyddu ffeiliau llys yn ofalus. O ystyried y cyfyngiadau ar y gyllideb, mae'n aruthrol bwysig bod achosion o'r fath yn brin, gyda chostau iawndal rhwng Ebrill 2005 a chyfnod yr arolygiad wedi saethu fyny i £200k. Bydd yr Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yn parhau i fonitro achosion lle mae pobl yn cael eu cadw dan glo a'u harestio ar gam, ac yn darparu synopsis o bob achos i'r Cyfarwyddwr Ardal perthnasol er mwyn nodi a gweithredu mesurau ataliol.
- 2.61** Roedd pob uned fusnes a ymwelwyd â hi yn ystod yr arolygiad thematig hwn wedi rhoi enghreifftiau rhagorol o brosesau a newidiwyd o ganlyniad i gwyn neu adborth. Mae'n glir bod gwersi'n cael eu dysgu, er nad yw rhannu'r canlyniadau bob amser yn cael ei gyfathrebu'n gyson i'r staff.
- 2.62** Fel y soniwyd yn flaenorol ym Mharagraff 1.12, rydym yn cydnabod ei bod yn bosibl iawn bod yr enghreifftiau o ymarfer da a'r cryfderau y sonnir amdanynt yn yr adroddiad hwn yn bodoli mewn unedau busnes eraill na dderbyniodd ymweliad yn ystod y gwaith maes. Byddai'n amhosibl rhestru'r holl welliannau y soniwyd amdanynt wrth yr Arolygiad heb wneud yr adroddiad hwn yn un hirfaith iawn. Mae hefyd yn anodd enwi nifer fach heb bechu yn erbyn unedau busnes sy'n amlwg wedi gwneud gwelliannau ond sydd heb eu henwi yn yr adroddiad. Fodd bynnag, mae'r ddwy enghraifft ganlynol yn dangos bod GLIEM yn gwneud gwelliannau o ganlyniad i adborth a chwynion:

---

<sup>12</sup> RESPOND yw'r gronfa ddata a ddefnyddir gan yr Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid i gofnodi'r holl ohebiaeth a'r ymholiadau gan ddefnyddwyr gwasanaeth

*Derbyniodd tywyswr mewn llys ynadon nifer o ymholiadau gan ddefnyddwyr a oedd heb lwyrr ddeall yn glir beth sy'n digwydd pan fyddant yn cael eu gwahardd rhag gyrru, a goblygiadau torri gorchymyn o'r fath. O ganlyniad, aeth y tywyswr ati i ddatblygu a dylunio taflen yn egluro beth i'w wneud a beth i beidio â gwneud pan fydd rhywun wedi'i gwahardd rhag gyrru.*

2.63 Mae'r tywyswr wedi'i wobrwyo drwy'r Cynllun Syniadau Da.

*Derbyniodd llys nifer o gwynion am yr amseroedd aros hir a phenderfynwyd adolygu'r polisi rhestru lleol i geisio datrys yr oedi hir cyn gwrandawiadau. Hefyd, cynhyrchwyd poster a ddangoswyd yn y manau aros cyhoeddus, gyda'r teitl 'How long will I have to wait?' Roedd y poster yn egluro, mewn iaith syml, pam fod achosion weithiau'n cymryd amser cyn cael eu clywed tra'n annog defnyddwyr i ofyn i'r tywyswr am y newyddion diweddaraf os nad oedd y rheswm dros yr oedi wedi'i egluro iddynt.*

### ✓ Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol

Mae pob aelod o staff yn rhan o broses 'gwersi a ddysgwyd' gyda fforwm rheolaidd i drafod yr adborth a'r chwynion a dderbyniwyd, ac i nodi beth y gellir ei wneud i wella dulliau gweithio.

2.64 Mae rhai ardaloedd yn cofnodi arferion da o adborth a chwynion mewn amryw o wahanol ffyrdd – er enghraifft yn y cyfarfodydd tîm wythnosol neu'r cyfarfodydd 'gwersi a ddysgwyd', cyfarfodydd Swyddogion Gwasanaeth Cwsmeriaid neu gyfarfodydd Grŵp Defnyddwyr y Llys i enwi ond rhai. Fodd bynnag, mae hyn yn dibynnu ar ymrwymiad a brwdfrydedd staff yn hytrach nag ar ddull systematig wedi'i wreiddio mewn strwythurau rheoli.

2.65 Mewn un uned fusnes, dywedodd staff na wyddent sut i rannu arferion da ar draws yr Ardal, gan ddweud 'rydym yn tueddu i fod yn ein seilos ein hunain ac yn rhannu ond o fewn ein timau'.

2.66 Sylwyd yn arbennig ar y methiant i rannu arferion da rhwng y swyddfeydd arunig, fel Swyddfa Cronfeydd y Llys a Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol, â'r unedau llys. Er enghraifft, mae gan Swyddfa Cronfeydd y Llys Dîm Gwasanaeth Cwsmeriaid sy'n gallu neilltuo amser ac adnoddau i ddatblygu ffyrdd newydd a gwell o ymgysylltu â chwsmeriaid drwy'r broses adborth a chwynion. Roedd gan y swyddfeydd arunig yr ymwelodd yr Arolygwyr â nhw ar gyfer yr arolygiad rai arferion da mewn sawl ardal, ac mae'n drueni nad ydynt hwy na'r llysoedd yn cydnabod gwerth rhannu eu harferion da â chynulleidfa ehangach.

2.67 Mae'r Adran Gwasanaeth Cwsmeriaid yn cydnabod bod angen cofnodi a rhannu arferion da, ac yn bwriadu creu gwefan arferion da fel bod unedau busnes yn gallu rhannu gwybodaeth a chael syniadau ohoni. Fodd bynnag, pan gynhaliwyd yr arolygiad roedd yn ddyddiau cynnar o hyd ar ei datblygiad. Mae'r Adran Gwasanaeth Cwsmeriaid eisiau i'r wefan fynd yn 'fyw' yn ystod chwarter cyntaf y flwyddyn ariannol nesaf.

## Argymhelliad 2

Bod GLIEM yn adolygu ei brosesau ar gyfer dysgu o adborth a chwynion drwy:

- sicrhau bod adborth a chwynion llafar yn cael eu cofnodi'n briodol
- sefydlu dulliau o gofnodi a rhannu arferion da
- defnyddio'r dadansoddiad o bob adborth yn fwy effeithiol.

## Mae arweinyddiaeth a rheolaeth o adborth a chwynion yn weladwy a rhagweithiol

### Arweinyddiaeth o'r 'canol'

- 2.68 Cyflwynwyd proses adborth a chwynion GLIEM lai na dwy flynedd yn ôl. Ers hynny, mae'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid wedi gweithio'n galed i ddatblygu a chyflwyno canllawiau cenedlaethol manwl ac i gefnogi unedau busnes lleol. Er bod camau breision wedi eu cymryd, mae'n glir nad yw'r canllawiau'n cael eu dilyn yn gyson ar lefel leol eto, ac nad oes ychwaith unrhyw ddull trylwyr o gofnodi adborth a chwynion.
- 2.69 Mae'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yn adrodd i'r Bwrdd Gwasanaeth Cwsmeriaid yn rheolaidd, a thrwy'r fforwm hwn y mae'r Uned yn targedu a gyrru ei gwaith ac yn cael mynediad at ochr weithredol GLIEM. Mae pedwar Cyfarwyddwr Ardal ar y Bwrdd, sy'n cynrychioli barn yr holl Gyfarwyddwyr Ardal. Maen nhw'n gweithredu fel cyfrwng ar gyfer yr Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid o ran gweithredu a gyrru polisi ar lefel leol.
- 2.70 Fodd bynnag, mae gan y dull hwn ei anawsterau. Oherwydd nad yw'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yn uniongyrchol gyfrifol dros staff sy'n gweithio ar lefel Ardal neu Ranbarthol, ni all sicrhau ei hun y glynir yn gyson at y canllawiau ar adborth a chwynion ar ôl eu cyflwyno. I oresgyn hyn, mae Pennaeth yr Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid wedi cyflwyno cynnig i'r Bwrdd Gwasanaeth Cwsmeriaid bod ei dîm yn gwneud nifer o ymweliadau sicrwydd ag unedau busnes lleol. Bydd yr ymweliadau hyn yn nodi a ydyw adborth a chwynion yn cael eu cofnodi'n gywir ac a ydyw'r unedau'n dilyn y canllawiau cenedlaethol neu beidio.
- 2.71 Cyn y cynnig hwn i wneud ymweliadau sicrwydd, pan gyflwynwyd y canllawiau cenedlaethol gyntaf yn 2005, gwnaeth Prif Weithredwr GLIEM benderfyniad pragmataidd i roi amser i unedau busnes gynefino â'r canllawiau newydd a'r prosesau cofnodi. Unwaith y daeth y 'mis mêl' hwn i ben, y cam nesaf oedd sicrhau monitro perfformiad, ac roedd rheoli adborth a chwynion yn rhan annatod o'r fframwaith rheoli perfformiad. Yn awr bod unedau busnes wedi cael deunaw mis i gynefino â'r canllawiau a'r prosesau adborth a chwynion, y cam nesaf i'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yw'r broses sicrwydd, fel y sonnir ym Mharagraff 2.70 uchod. Mae'r Bwrdd Gwasanaeth Cwsmeriaid wedi cytuno i'r broses sicrwydd hon ac anfonwyd llythyr at bob Cyfarwyddwr Ardal gan Brif Weithredwr GLIEM, yn egluro pwrpas yr ymweliadau sicrwydd ac yn atgyfnerthu ei ymrwymiad i wella gwasanaethau i gwsmeriaid. Mae'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid wedi bod yn gall wrth weithredu'r canllawiau a'r targedau, drwy ystyried pwysau ac ymrwymadau eraill fel y cyfyngiadau ar gyllid ac adnoddau, sy'n derbyn blaenoriaeth 'uwch' yn lleol. Fodd bynnag, mae'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yn gweld gwasanaeth cwsmeriaid fel blaenoriaeth uchel, ac adborth a chwynion yn elfen allweddol ohoni, ac wedi penderfynu bod yn deg a realistig wrth sicrhau'n lleol bod y systemau a'r canllawiau yn eu lle ac yn cael eu cymhwyso'n gyson.
- 2.72 Ceir datgysylltiad clir rhwng yr hyn y mae unedau busnes lleol yn ei ddisgwyl o'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid, a chylch gwaith yr Uned. Mae'r canol yn gyndyn o 'orfodi'r' canllawiau, oherwydd nid oes ganddi gyfrifoldeb gweithredol, ond ychwaith nid yw eisiau ymddangos fel pe bai'n ymgymryd â rôl y Cyfarwyddwr Ardal drwy gyfarwyddo rheolwyr a staff ynghylch sut i weithredu'r canllawiau a'r system fesur. Fodd bynnag, mae'r dystiolaeth o'r unedau lleol yn ystod yr arolygiad yn awgrymu y byddent yn croesawu mwy o fewnbwn gan yr Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid, ar ffurf mwy o ganllawiau a chyfarwyddyd.

- 2.73 Un enghraifft o hyn yw'r Ffurflen Adborth Cwsmeriaid<sup>13</sup> sydd, yn ôl yr hyn a ddywedodd nifer o staff rheng flaen, yn cymryd rhy hir i'w llenwi. Roedd staff hefyd wedi gwneud nifer o awgrymiadau defnyddiol ynghylch sut i wella'r ffurflen i gofnodi'r adborth yn haws ac yn gynt. Y broblem oedd, ar lefel leol, bod staff yn tybio na ellid newid ffurflen genedlaethol i gyd fynd ag anghenion lleol; ar lefel genedlaethol, tybiwyd bod y ffurflenni cenedlaethol yn 'ganllawiau' ac y gellid eu haddasu i ateb gofynion lleol. Yn ganolog, dull cyson oeddent eisiau ei weld, ond doedd hyn ddim yn golygu diffyg hyblygrwydd a fyddai'n atal staff rhag cofnodi gymaint o gwynion a chanmoliaeth â phosibl.
- 2.74 Roedd yr unedau busnes sy'n defnyddio arbenigedd yr Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid wedi eu cael yn barod eu cymwynas a'u cefnogaeth. Yn anffodus, nid oedd rhai ardaloedd wedi meddwl defnyddio arbenigedd yr Uned pan oeddent naill ai'n ymchwilio i gwynion cymhleth neu'n asesu faint o iawndal oedd yn briodol i gŵyn neilltuol. Mae'r *Llawlyfr Delio â Chwynion* yn nodi'n glir mai un o brif gyfrifoldebau'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yw rhoi cefnogaeth, cyngor a chymorth cyffredinol arall i'r unedau busnes a allai fod angen help arnynt i ddelio'n effeithiol ag adborth a chwynion.
- 2.75 Er bod yr Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yn darparu cefnogaeth a chyngor, dywedodd rhai Ardaloedd y byddent yn croesawu mwy o adborth ganddynt. Er enghraifft, os yw ffeil gŵyn yn cael ei hanfon i'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yng ngham terfynol y broses, byddai rheolwyr yn croesawu barn yr Uned am sut yr ymdriniwyd â'r gŵyn yn lleol – a ellid fod wedi ymateb yn well ar y dechrau, fel na fyddai'r gŵyn wedi gorfod mynd drwy wahanol gamau'r broses.
- 2.76 Ar y cyfan, mae'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid wedi cyflawni llawer iawn ers sefydlu GLIEM, gyda phroses adborth a chwynion newydd wedi'i datblygu a'i sefydlu, ynghyd â chanllawiau cynhwysfawr da a system fesur. Er hynny, mae'r Uned yn ymwybodol bod angen gwneud mwy i barhau'r newid diwylliant o fewn GLIEM er mwyn annog pob aelod o staff i dderbyn bod adborth a chwynion yn cyfrannu'n gadarnhaol at wella perfformiad a boddhad cwsmeriaid yn gyffredinol.

#### Arweinyddiaeth a rheolaeth leol

- 2.77 Mae gan rai Ardaloedd/unedau ethos gwasanaeth cwsmeriaid cyffredinol ac fe welant adborth a chwynion fel rhan annatod ohono. Yn yr unedau busnes hyn, mae arweinyddiaeth a rheolaeth o adborth a chwynion yn weladwy ac yn cael eu gyrru'n rhagweithiol drwy'r strwythur rheoli. Yn ogystal, mae eu cynlluniau busnes yn cyfeirio at ymrwymiad cyffredinol i foddhad cwsmeriaid, ac un elfen o hyn yw'r broses adborth a chwynion, ac yn enwedig i gyflawni'r targed 85% ar gyfer ymateb i gwynion. Mae gan staff yn yr ardaloedd hyn agwedd gadarnhaol at gwynion ac yn eu gweld fel cyfrwng i ysgogi newid a gwella dulliau o weithio. Yn groes i hyn, mewn nifer fach o unedau busnes, dywedodd staff wrth Arolygwyr fod cofnodi cwynion yn negyddol ac yn ddigalon i staff.

---

<sup>13</sup> Mae'r ffurflen adborth cwsmeriaid yn Atodiad W y *Llawlyfr Delio â Chwynion*.

2.78 Er bod y rhan fwyaf o staff GLIEM yn wybodus am y broses adborth a chwynion, nid yw'r wybodaeth yma bob amser yn ymestyn i bartneriaid GLIEM fel y Gwasanaeth Tystion, Contractwyr Carchar a Swyddogion Gorfodi. Mae rhai unedau busnes yn amlwg wedi gofyn am gymorth asiantaethau eraill sy'n gweithio â defnyddwyr GLIEM i egluro'r broses o sut y gall defnyddwyr gwyno neu roi adborth. Fodd bynnag, fel y soniwyd yn flaenorol ym Mharagraff 2.3, roedd rhai unedau busnes wedi esgeuluso manau fel yr ystafell aros i dystion, ac, o ganlyniad, ni fyddent efallai'n ymwybodol o sut i gynghori tyst neu ddiodefwr a oedd eisiau cwyno.



#### **Dyfed Powys**

Defnyddir cyfarfodydd Grŵp Defnyddwyr y Llys a fforymau proffesiynol eraill i drafod cwynion ac adborth traws-asiantaethol, ac i nodi pa gamau i'w cymryd o ganlyniad.

## Canllawiau

2.79 Roedd y swyddfeydd busnes arunig yr ymwelodd Arolygwyr â nhw, sef Swmp Ganolfan y Llysoedd Sirol a Swyddfa Cronfeydd y Llys, wedi datblygu eu canllawiau mewnol pwrpasol eu hunain, yn ogystal â'r rhai cenedlaethol. Mae Arolygwyr yn awgrymu bod yr Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid yn ystyried sut i ymgorffori strwythurau arunig yn y canllawiau cenedlaethol, i ysgafnu rhywfaint ar y baich gwaith ychwanegol sydd angen i'r swyddfeydd arunig ei wneud wrth greu canllawiau lleol a phwrpasol ar gyfer adborth a chwynion.

## Hyfforddiant

2.80 Nid oedd rhaglen hyfforddiant genedlaethol wedi cael ei datblygu i hwyluso cyflwyniad y broses adborth a chwynion o fewn GLIEM. Fodd bynnag, i gefnogi'r canllawiau adborth a chwynion, roedd yr Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid wedi trefnu 'sioeau teithiol' a ddarparwyd gan ei staff ei hun i gyflwyno'r prif agweddau ar y broses newydd. Ategwyd hyn gan seminar ymwybyddiaeth wedi'i thargedu at unigolion a oedd yn delio ag ymatebion ysgrifenedig i adborth a chwynion, yn enwedig os oedd hawliad iawndal wedi'i wneud hefyd. Roedd y sioeau teithiol a'r seminarau hyn yn wirfoddol, ac roedd angen i'r unedau busnes fod yn rhagweithiol wrth gysylltu â'r Uned Gwasanaeth Cwsmeriaid i ddarparu'r sesiynau hyfforddi. Cynhaliwyd tua 50 o ddiwyddiadau ac awgrymodd yr adborth gan yr unedau yr ymwelwyd â hwynt yn ystod yr arolygiad bod y rhan fwyaf o'r diwyddiadau hyn wedi bod yn werthfawr.

2.81 O ganlyniad i'r dull hwn, darganfu'r Arolygwyr fod rhai unedau busnes eisoes wedi dechrau, neu newydd ddechrau, datblygu a darparu eu sesiynau hyfforddi pwrpasol eu hunain. Roedd rhai ardaloedd yn llawer mwy strwythuredig yn eu trefniadau i ddarparu hyfforddiant i'w staff. Roedd un ardal wedi gofyn am gymorth arbenigol ei Rheolwr Dysgu a Datblygu i gynhyrchu, ar y cyd â'r Rheolwr Gwasanaeth Cwsmeriaid, briff hyfforddiant strwythuredig i'r holl staff. Mae'r briff hyfforddiant wedi'i deilwrio ar gyfer y gynulleidfa ac mae gwerthusiad trylwyr yn cael ei wneud ar ddiwedd pob sesiwn.

2.82 Mae unedau busnes eraill yn datblygu a darparu eu hyfforddiant eu hunain yn absenoldeb unrhyw ddull Ardal gyfan. Yn anffodus, mae gan hyn nifer o anfanteision. Yn gyntaf, nid yw'r neges ynghylch pa mor bwysig yw cofnodi ac ymateb i adborth a chwynion, a gwneud newidiadau o ganlyniad, yn gyson ac, yn ail, mae'r amser a'r adnoddau sydd eu hangen ar bob rheolwr uned i greu eu pecyn hyfforddi eu hunain yn sylweddol.

2.83 Mae'r diffyg dull strwythuredig cenedlaethol o ddarparu hyfforddiant ar adborth a chwynion wedi arwain at roi negeseuon cymysg i staff rheng flaen ynghylch pwysigrwydd cofnodi adborth a chwynion llafar. Dywedodd rhai rheolwyr ei bod yn amhosibl cofnodi popeth, felly, os nad oedd math arbennig o gwyn yn cael ei derbyn yn rheolaidd gan staff, ni fyddent yn disgwyl iddynt ei chofnodi. Roedd eraill yn rhagweithiol iawn ac yn dilyn y canllawiau drwy annog staff i gofnodi pob cwyn ac adborth llafar.

### Argymhelliad 3

Bod GLIEM yn sicrhau bod ei staff i gyd yn deall ac yn gweithredu'r weithdrefn adborth a chwynion drwy:

- roi eglurder ynghylch rolau a chanllawiau ar lefel genedlaethol a lleol
- datblygu pecyn hyfforddi safonol i'w ddarparu i holl unedau busnes GLIEM



# Atodiad A

## Cynllun Gweithredu GLIEM

### Argymhelliad 1 gan Arolygiaeth Gweinyddiaeth Llysoedd EM

Bod GLIEM yn gwella mynediad at y broses adborth a chwynion i bob defnyddiwr drwy sicrhau:

- bod y weithdrefn adborth a chwynion yn cael ei hysbysebu'n gyson a phriodol ar draws GLIEM
- bod gwybodaeth ar gael mewn ystod ehangach o ieithoedd
- bod fformatau eraill, fel Braille, iaith arwyddion a recordiad fideo a sain yn cael eu hysbysebu'n dda ar draws yr holl unedau busnes

#### Ymateb GLIEM

Bydd GLIEM yn adolygu'r hysbysiadau a ddefnyddir ganddo i hysbysebu ei weithdrefnau cwyno ac adborth.

**Targed gwella cyffredinol:** Rhoi hysbysiadau clir i gwsmeriaid yn egluro'r weithdrefn adborth a chwynion, erbyn Ebrill 2007, a chyflwyno protocol ar ble a sut y dylid eu dangos.

### Argymhelliad 2 gan Arolygiaeth Gweinyddiaeth Llysoedd EM

Bod GLIEM yn adolygu ei brosesau ar gyfer dysgu o adborth a chwynion drwy:

- sicrhau bod adborth a chwynion llafar yn cael eu cofnodi'n briodol
- sefydlu dulliau o gofnodi a rhannu arferion da
- defnyddio'r dadansoddiad o bob adborth yn fwy effeithiol.

#### Ymateb GLIEM

Bydd GLIEM yn ystyried beth arall sydd angen ei wneud i sicrhau bod staff yn cofnodi adborth llafar ac ysgrifenedig yn gyson, gan gynnwys egluro pa ffurflen y dylid ei defnyddio i gofnodi adborth sy'n cael ei dderbyn.

**Targed gwella cyffredinol:** Gwella cysondeb a chywirdeb y broses o gofnodi adborth a chwynion erbyn Medi 2007 a chyflawni profion sicrwydd pellach.

## Argymhelliad 3 gan Arolygiaeth Gweinyddiaeth Llysoedd EM

Bod GLIEM yn sicrhau bod ei staff i gyd yn deall ac yn gweithredu'r weithdrefn adborth a chwynion drwy:

- roi eglurder ynghylch rolau a chanllawiau ar lefel genedlaethol a lleol
- datblygu pecyn hyfforddi safonol i'w ddarparu i holl unedau busnes GLIEM

### Ymateb GLIEM

- Bydd GLIEM yn ganolog yn ystyried beth arall sydd angen ei wneud i sicrhau bod staff yn ymwybodol o'u rôl wrth ddelio â chwynion ac adborth
- Bydd GLIEM yn mynd ati i gyflwyno pecyn hyfforddi newydd, i wella cysondeb y broses o ddelio â chwynion, o fewn y 12 mis nesaf.

**Targed gwella cyffredinol:** Codi proffil y broses o ddelio â chwynion ac adborth a sicrhau cofnodi mwy cywir, erbyn Medi 2007.

# Atodiad B

## Fframwaith arolygu

### Adborth a chwynion

Mae adborth a chwynion ynghylch gweinyddiaeth y llysoedd yn cael eu hannog gan bob defnyddiwr gwasanaeth, ac yn derbyn sylw priodol a phrydlon, ac yn cael eu defnyddio i oleuo gwelliannau mewn ymarfer a pherfformiad o fewn GLIEM.

#### **1 Mae defnyddwyr gwasanaeth GLIEM yn gallu gwneud cwyn neu roi adborth**

- 1.1 Mae gan bob defnyddiwr gwasanaeth (gan gynnwys rhai yn y ddalfa) fynediad at system adborth a chwynion GLIEM
- 1.2 Mae dogfennau a ffurflenni adborth a chwynion GLIEM ar gael mewn gwahanol ieithoedd a fformatau

#### **2 Ymdrinnir ag ymatebion i adborth a chwynion yn brydlon a phriodol**

- 2.1 Ymdrinnir ag adborth a chwynion yn brydlon
- 2.2 Mae GLIEM yn ymateb i adborth a chwynion gan gwsmeriaid mewn ffordd briodol o ansawdd uchel
- 2.3 Ymdrinnir â thaliadau a wneir o ganlyniad i gŵyn yn briodol.

#### **3 Mae systemau'n bodoli i sicrhau bod gwelliannau i brosesau ac arferion yn cael eu hysgogi gan ddadansoddiad o berfformiad CAFe, neu o ganlyniad i adborth neu gŵyn, ac mae arferion da yn cael eu cofnodi a'u rhannu**

- 3.1 Mae prosesau a gweithdrefnau'n cael eu gwella o ganlyniad i adborth neu gŵyn, ac mae arferion da yn cael eu cofnodi a'u rhannu'n systematig
- 3.2 Defnyddir y dadansoddiad o adborth a chwynion i oleuo gwelliannau gwasanaeth ac i arwain polisi yn y dyfodol.

#### **4 Mae arweinyddiaeth a rheolaeth o adborth a chwynion yn weladwy ac yn sicrhau dull rhagweithiol o ddarparu gwasanaeth i gwsmeriaid**

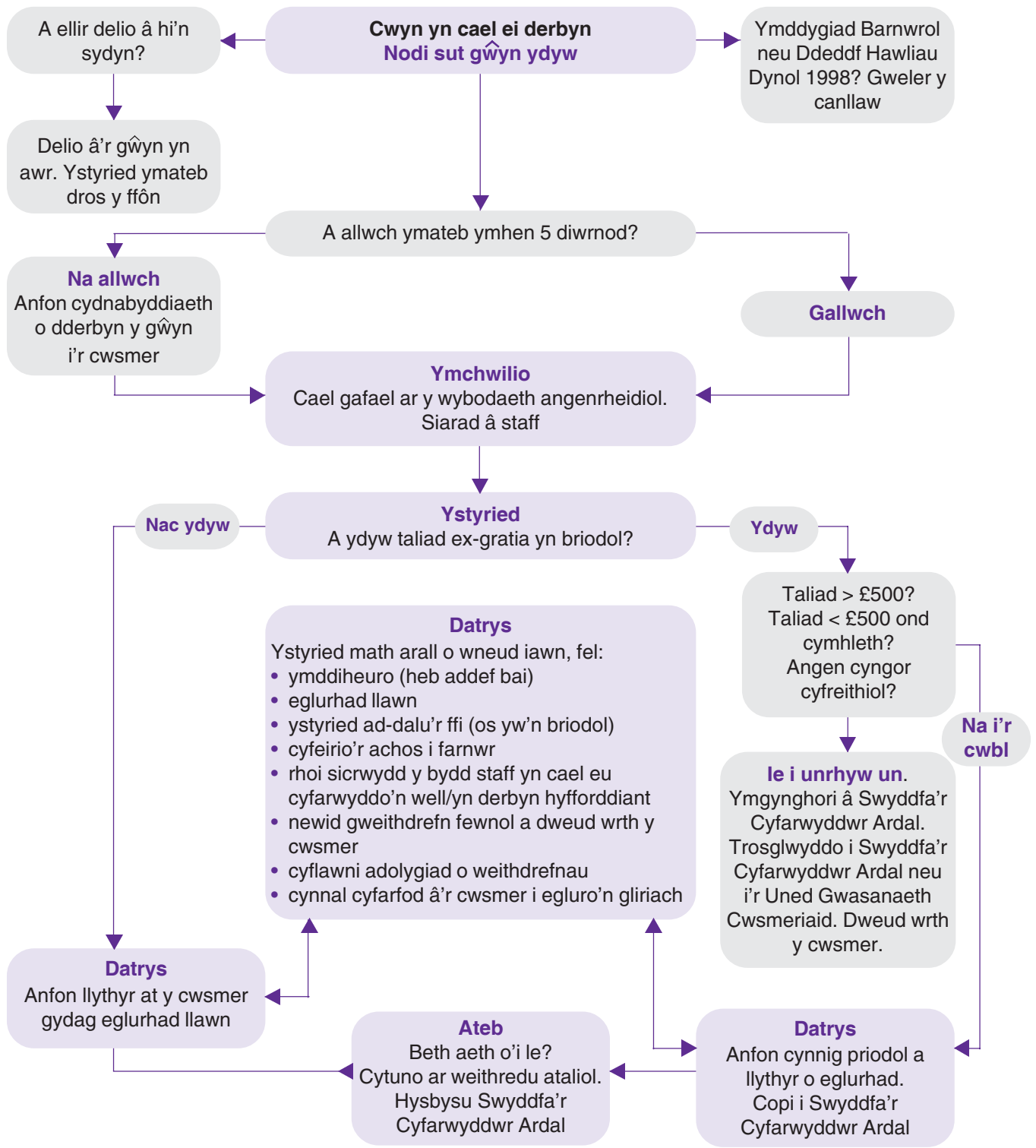
- 4.1 Mae arweinyddiaeth a rheolaeth o adborth a chwynion yn darparu dull gweladwy a rhagweithiol o weithredu, sy'n cael ei gyfathrebu'n effeithiol yn fewnol ac allanol
- 4.2 Mae staff GLIEM wedi eu hyfforddi'n ddigonol i annog, delio â, a rheoli adborth a chwynion.



# Atodiad C

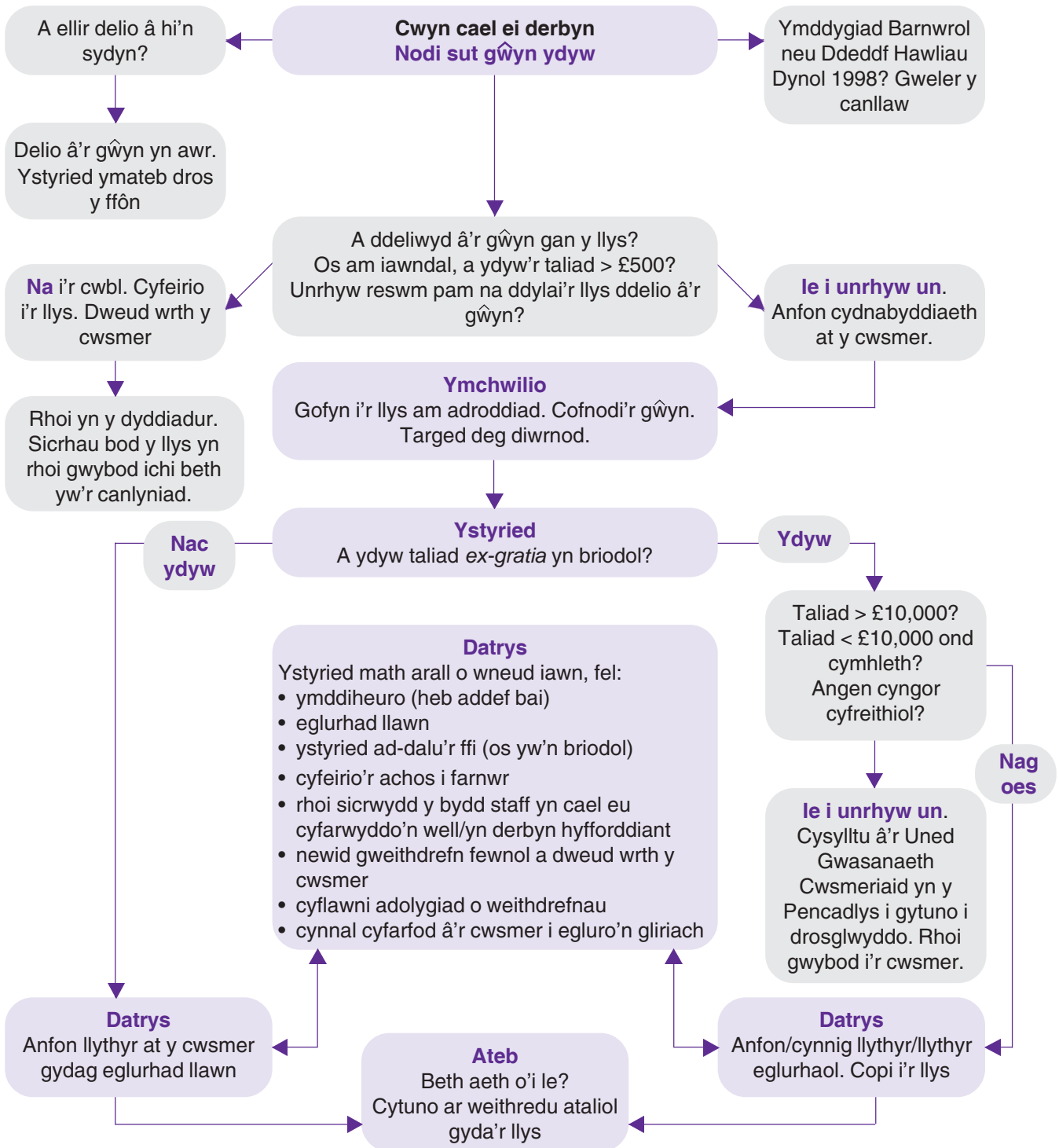
## Siart llif o'r broses adborth a chwynion<sup>14</sup>

### Siart llif rheolwr llys/swyddfa



<sup>14</sup> Llawlyfr Delio â Chwynion GLIEM. Atodiadau G a H

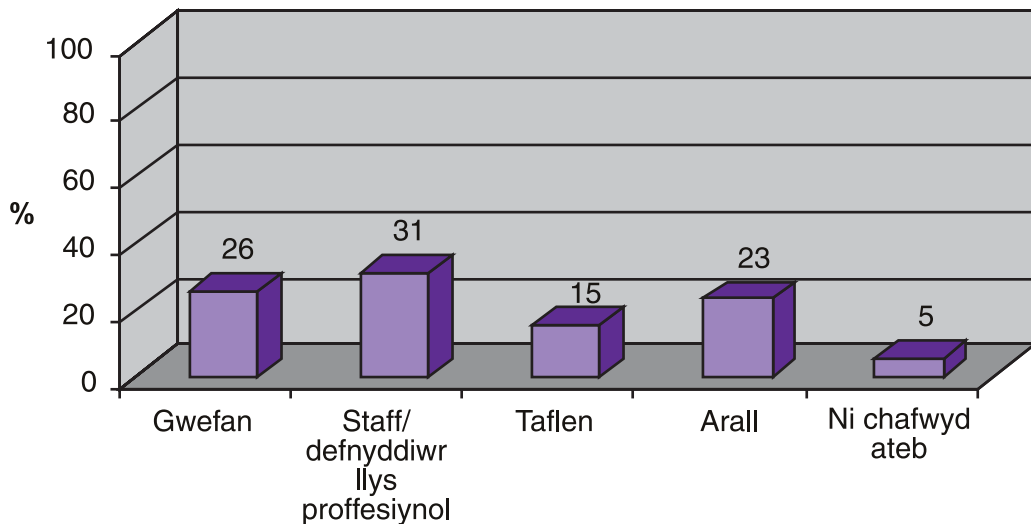
# Siart Llif Cyfarwyddwyr Ardal



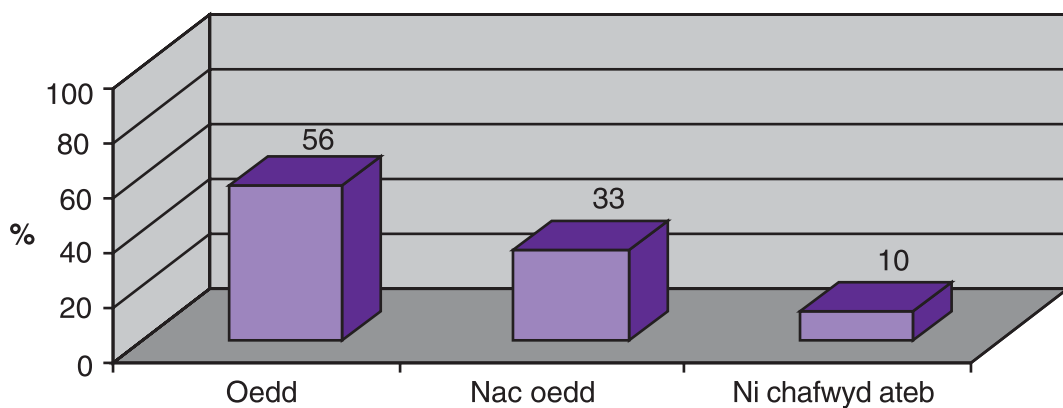
# Atodiad D

## Canlyniadau'r arolwg o adborth cwsmeriaid

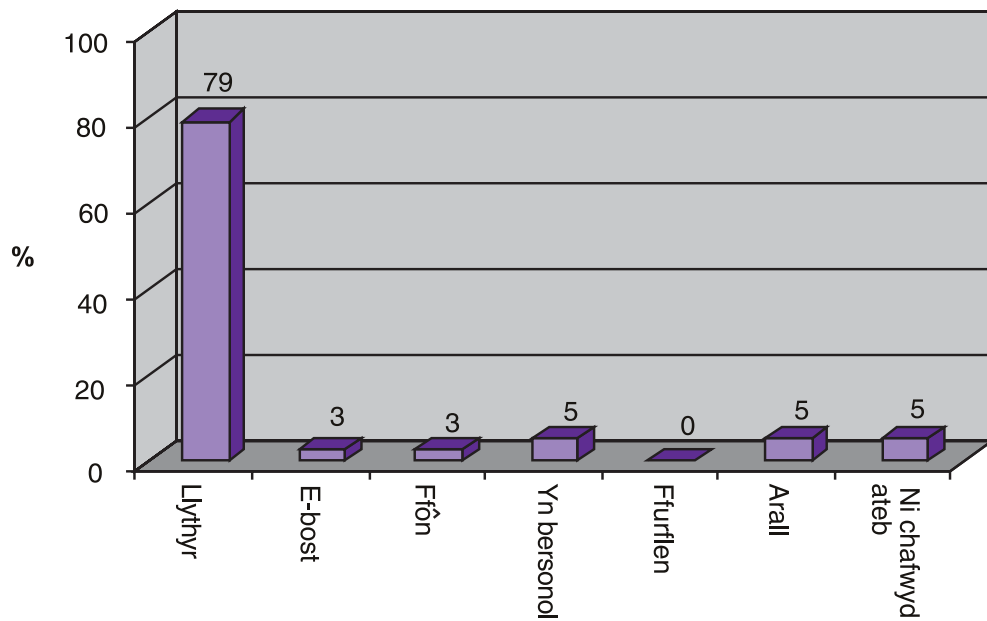
Ffigwr D1. Sut y daethoch i wybod am sut i wneud cwyn neu roi adborth?



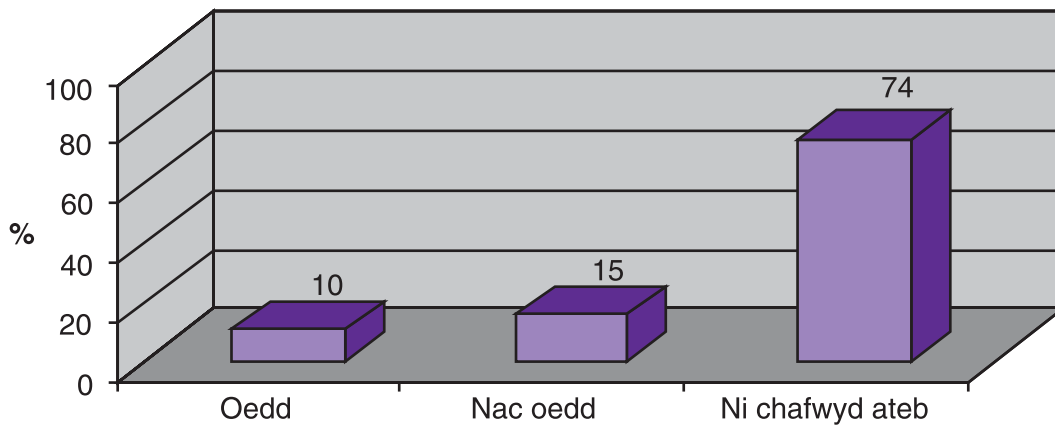
Ffigwr D2. A oedd yn hawdd cael gwybod am sut i wneud cwyn neu roi adborth?



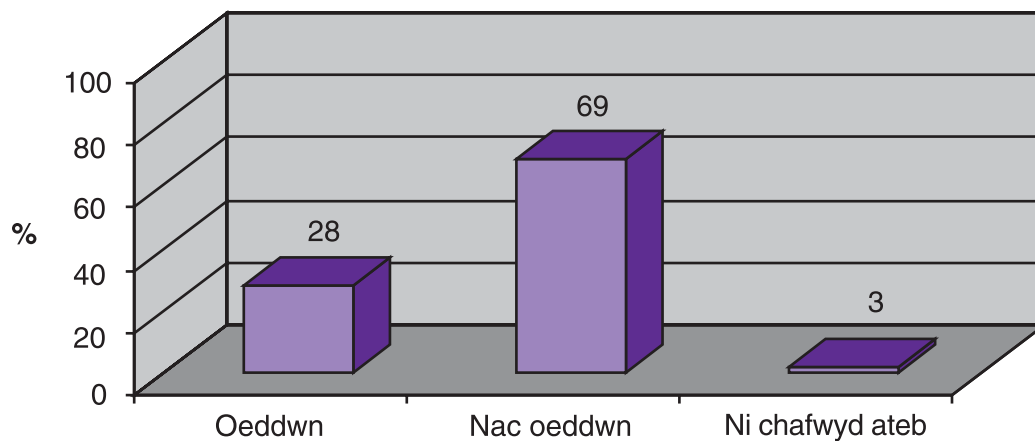
Ffigwr D3. Ym mha fformat y gwnaethoch roi eich adborth neu wneud cwyn?



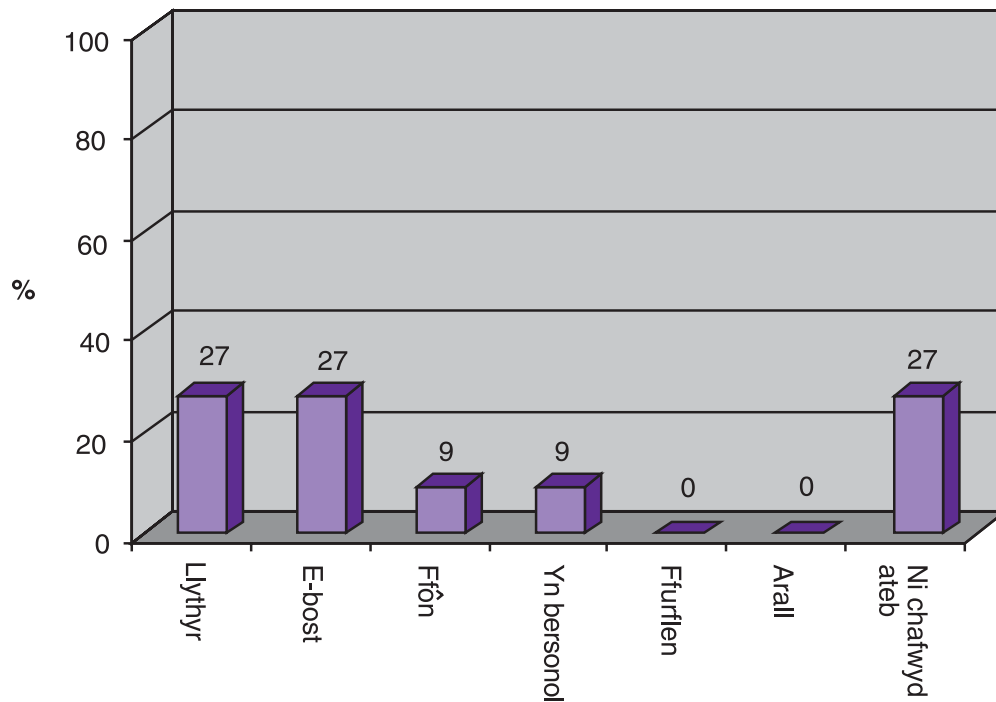
Ffigwr D4. Os gwnaethoch ddefnyddio ffurflen adborth neu gwyno, a oedd yn hawdd i'w llenwi?



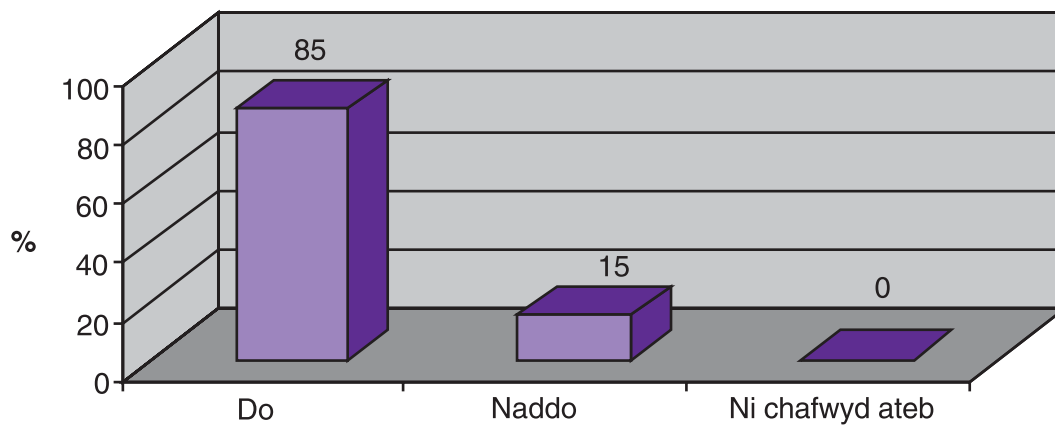
Ffigwr D5. A oeddech yn gwybod bod gwahanol fformatau ar gael ichi?



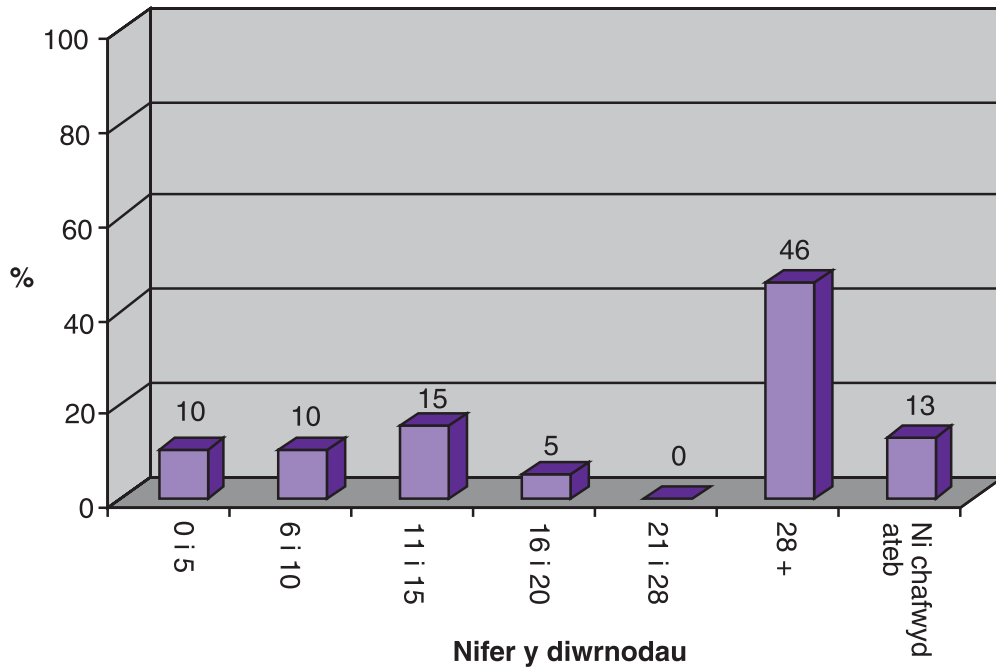
Ffigwr D6. Os oeddech, beth oedd ar gael?



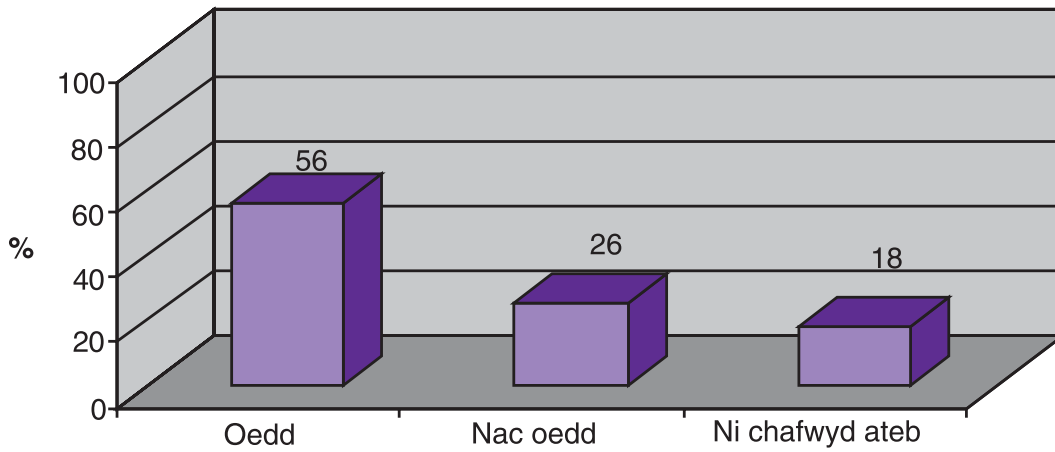
Ffigwr D7. A wnaethoch dderbyn cydnabyddiaeth o dderbyn eich adborth neu gwyn gan GLIEM?



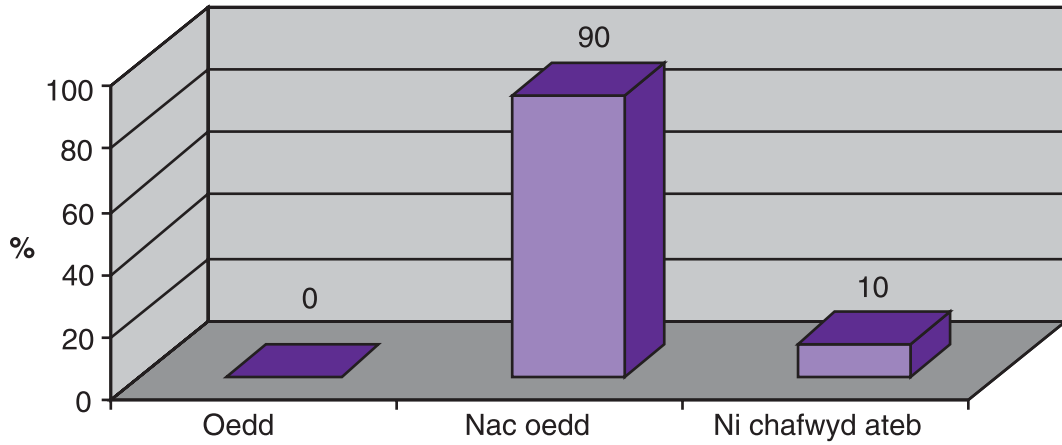
Ffigwr D8. Pa mor hir oedd yn rhaid ichi aros cyn derbyn ymateb LLAWN gan GLIEM ar eich cwyn neu adborth?



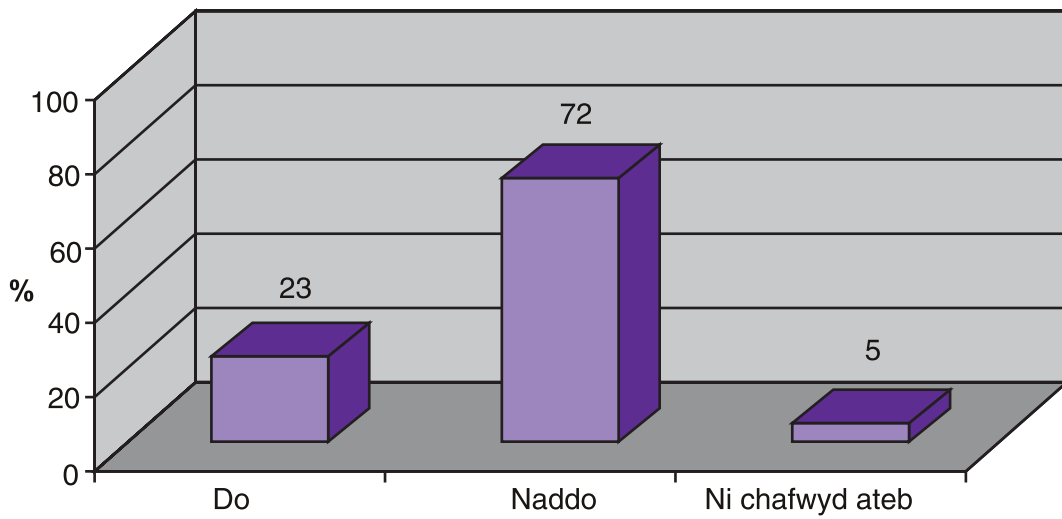
Ffigwr D9. A oedd yr ymateb a gawsoch gan GLIEM yn hawdd i'w ddeall?



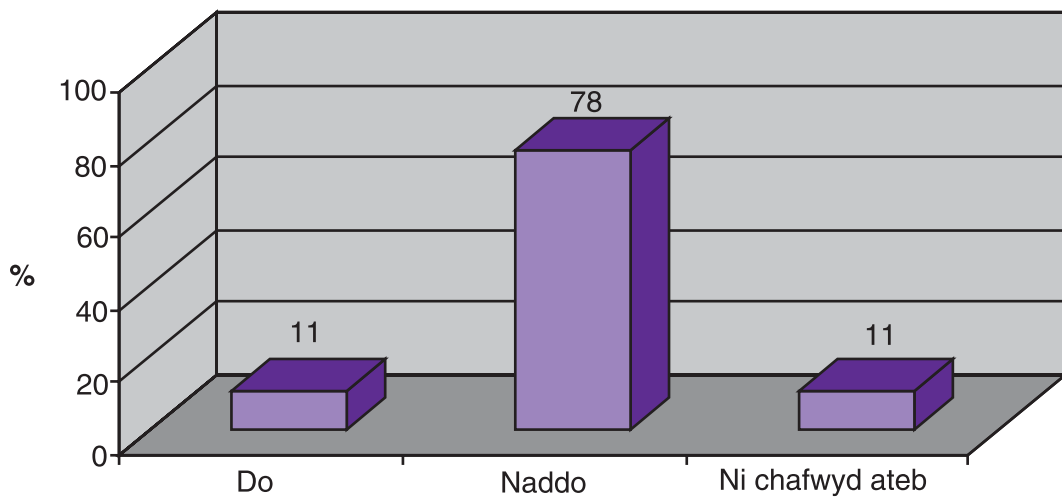
Ffigwr D10. Os nad oedd yr ymateb yn hawdd i'w ddeall, a oedd yn hawdd gofyn am wybodaeth neu eglurhad pellach gan GLIEM?



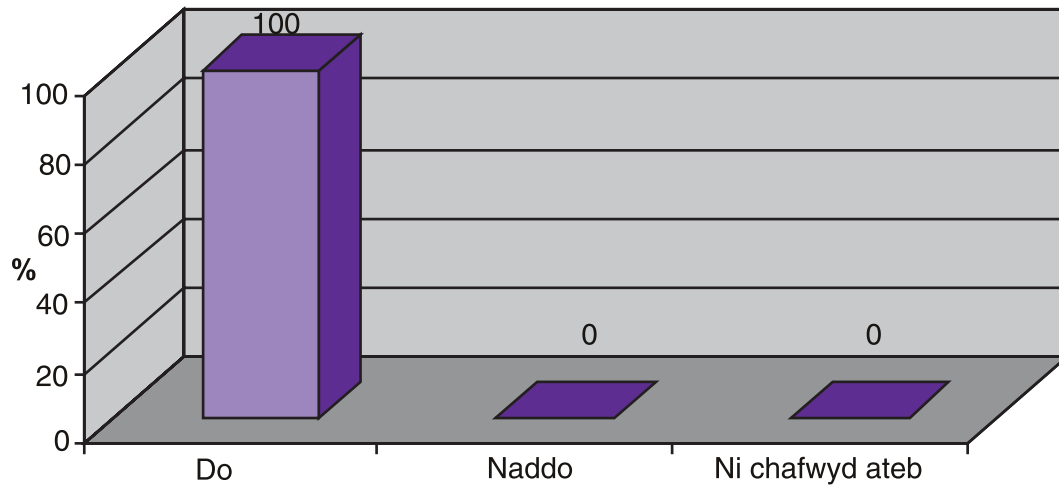
Ffigwr D11. A wnaethoch ofyn am iawndal yng nghyswilt eich cwyn neu adborth?



Ffigwr D12. Os ateboch DO i D11, a wnaethoch dderbyn iawndal?



Ffigwr D13. Os gwnaethoch dderbyn iawndal, a gafodd ei anfon atoch o fewn amser priodol?



Ffigwr D14. Am ba hyd ydych yn meddwl ei bod yn rhesymol i rywun orfod aros am daliad iawndal?

