

Dadansoddiad.: C1. Yn gyntaf, hoffwn siarad â chi am eich cyswllt cyntaf â swyddfa'r Ombwdsmon... Allwch chi ddweud wrthyf sut clywsoch chi am yr Ombwdsmon?

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Opsionau.. : Trefnu Dadansoddiad

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniadau		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyrryd - wedi canfod nam		Dim ymyrryd;	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall
						Ymyrryd - ddim wedi canfod nam								
Sail														
Heb ei bwysoli	204	153		27		60	14		62		115		76	
Wedi ei bwysoli	204	178	51	19	177	35	7	130	59	116	117	60	67	99
			26		185			162		114		64		117

Ar-lein / rhyngwrwyd / gwefan / Google	61 30%	57 32%	4 17%	4 19%	58 31%	9 25%	2 21%	51 31%	21 35%	35 30%	36 31%	19 29%	17 26%	39 34%
Wedi gwybod amdano erioed / eisoes yn gwybod amdano	40 19%	33 18%	7 26%	3 15%	37 20%	7 20%	1 14%	32 20%	9 15%	26 23%	24 20%	13 20%	14 21%	23 19%
Cyngor	21 10%	19 11%	2 8%	4 19%	17 9%	3 8%	1 7%	17 11%	5 9%	14 12%	10 9%	9 14%	4 7%	13 11%
Ffrind / aelod o'r teulu / ar lafar	19 9%	17 9%	2 8%	2 11%	17 9%	2 5%	1 14%	16 10%	7 12%	5 5%	14 12%	0 1%	5 8%	12 10%
Bwrdd Iechyd / Ysbyty / Meddyg Teulu / GIG	14 7%	10 6%	4 17%	- -	14 8%	5 15%	2 29%	7 4%	5 9%	8 7%	6 6%	6 10%	14 20%	1 1%
Cyngorydd / AS	7 4%	6 4%	1 4%	4 19%	4 2%	1 3%	- -	6 4%	0 1%	6 6%	2 1%	5 8%	1 1%	3 2%
Cyswllt blaenorol	6 3%	5 3%	1 4%	- -	6 3%	3 9%	- -	3 2%	3 6%	1 1%	5 4%	1 2%	0 1%	5 4%
Gweithio'n flaenorol mewn gwasanaeth sifil / llywodraeth leol ac ati.	6 3%	6 3%	- -	1 4%	5 3%	1 2%	- -	5 3%	1 1%	3 3%	4 3%	1 1%	- -	5 4%
Atgyfeiriad / argymhellwyd (heb fod yn benodol)	4 2%	3 2%	1 4%	1 4%	4 2%	0 1%	1 7%	3 2%	0 1%	3 3%	2 2%	2 3%	1 2%	2 2%
Cyngor ar Bopeth	4 2%	4 2%	0 2%	- -	4 2%	1 3%	- -	3 2%	1 1%	0 0%	2 2%	1 2%	2 3%	2 2%
Cymdeithas Dai	4 2%	4 2%	- -	- -	4 2%	1 2%	- -	3 2%	- -	3 2%	1 1%	1 2%	- -	4 3%
Arall	13 6%	12 7%	1 4%	2 11%	11 6%	0 1%	1 7%	12 7%	2 4%	8 7%	7 6%	5 8%	3 5%	7 6%
Ddim yn gwybod / methu cofio	5 3%	4 2%	2 7%	- -	5 3%	2 5%	- -	4 2%	4 6%	0 0%	4 3%	- -	4 6%	2 1%

Dadansoddiad...: C2. Pan wnaethoch chi geisio cysylltu â'r Ombwdsmon am y tro cyntaf, pa mor hawdd neu anodd oedd hynny?

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Aseiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyrryd - Ymyrryd - ddim wedi canfod nam	wedi canfod nam	Dim ymyrryd	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall
Sail		153	51	27	177	60	14	130	62	116	115	60	76	99
Heb ei bwysoli	204	178	26	19	185	35	7	162	59	114	117	64	67	117
Wedi ei bwysoli	204													
Hawdd iawn	103 50%	89 50%	14 53%	9 48%	94 51%	22 63%	2 29%	79 48%	42 71%	47 41%	70 60%	18 29%	30 45%	62 53%
Eithaf hawdd	83 41%	72 41%	11 42%	6 33%	77 41%	10 29%	4 57%	69 42%	16 27%	51 44%	44 38%	30 48%	29 44%	47 41%
Eithaf anodd	9 4%	8 4%	1 4%	2 11%	7 4%	1 4%	1 14%	6 4%	- -	8 7%	1 1%	7 11%	3 5%	4 3%
Anodd iawn	7 4%	7 4%	0 2%	1 4%	7 4%	1 3%	- -	6 4%	1 2%	6 5%	2 2%	5 8%	3 4%	4 3%
Ddim yn cofio	2 1%	2 1%	- -	1 4%	1 1%	- -	- -	2 1%	- -	2 2%	- -	2 3%	1 2%	- -
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
HAWDD	186 91%	161 91%	25 94%	15 81%	170 92%	32 92%	6 86%	147 91%	58 98%	98 86%	114 98%	49 77%	59 89%	109 94%
ANODD	16 8%	15 8%	1 6%	3 15%	13 7%	3 8%	1 14%	13 8%	1 2%	14 12%	3 2%	13 20%	6 9%	8 6%

Dadansoddiad...: C3. Pan wnaethoch chi gwyno wrth yr Ombwdsmon, gawsoch chi unrhyw help i wneud y gŵyn gan wasanaeth cynghori neu eiriolaeth?

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc		
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyrryd - wedi canfod nam	Ymyrryd - ddim wedi canfod nam	Dim ymyrryd	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall	
Sail															
Heb ei bwysoli	204	153	51	27	177	60	14	130	62	116	115	60	76	99	
Wedi ei bwysoli	204	178	26	19	185	35	7	162	59	114	117	64	67	117	
Do	19 9%	15 9%	3 13%	1 7%	17 9%	5 14%	2 21%	13 8%	4 7%	12 11%	11 10%	6 9%	8 13%	9 8%	
Naddo	185 91%	163 91%	23 87%	18 93%	168 91%	30 86%	6 79%	149 92%	55 93%	102 89%	106 90%	58 91%	58 87%	108 92%	

Dadansoddiad.: C4. A wnaeth unrhyw un yn swyddfa'r Ombwdsmon gynnig eich cysylltu â rhywun a allai ddarparu cymorth o'r fath?

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

Testun.....: Dim ond y rheini sy'n cael cymorth gan wasanaeth cyngori neu eiriolaeth y mae'r tabl hwn yn eu cynnwys

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc		
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	Ymyrryd - Ymyrryd - ddim			Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall		
					MAL	wedi canfod nam	wedi canfod nam							Dim ymyrryd	
Sail															
Heb ei bwysoli	21	14	7	2	19	8	3	10	4	14	11	7	11	8	
Wedi ei bwysoli	19	15	3	1	17	5	2	13	4	12	11	6	8	9	
Do	5 29%	5 32%	0 14%	- -	5 31%	1 25%	- -	4 33%	3 70%	0 4%	4 36%	1 12%	2 23%	4 38%	
Naddo	13 68%	10 64%	3 86%	1 100%	11 65%	3 60%	2 100%	8 67%	1 30%	11 90%	7 64%	4 76%	6 69%	6 62%	
Ddim yn cofio	1 4%	1 5%	- -	- -	1 4%	1 15%	- -	- -	- -	1 6%	- -	1 12%	1 9%	- -	

Dadansoddiad...: C5. Wrth ddelio â swyddfa'r Ombwdsmon, a wnaeth rhywun ofyn i chi sut byddai'n well gennych gyfathrebu â nhw – hy drwy'r post, dros y ffôn, drwy neges e-bost?

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyrryd - ddim wedi canfod nam	Ymyrryd - wedi canfod nam	Dim ymyrryd	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall
Sail		153	51	27	177	60	14	130	62	116	115	60	76	99
Heb ei bwysoli	204	178	26	19	185	35	7	162	59	114	117	64	67	117
Wedi ei bwysoli	204													
Do	118 58%	100 56%	18 70%	8 41%	111 60%	27 77%	5 64%	87 54%	44 74%	51 44%	85 73%	21 33%	38 57%	72 62%
Naddo	40 19%	38 21%	2 8%	4 19%	36 20%	4 10%	1 7%	36 22%	7 11%	29 25%	12 10%	24 38%	13 19%	23 20%
Ddim yn cofio	46 22%	40 22%	6 23%	8 41%	38 21%	4 12%	2 29%	39 24%	9 15%	34 30%	20 17%	18 29%	16 24%	22 19%

Dadansoddiad.: C6. Ac a wnaeth staff yr Ombwdsmon gyfathrebu â chi yn y ffordd orau gennych am eich achos? Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli..... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	Ymyrryd - Ymyrryd - ddim			Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall	
					MAL	wedi canfod nam	wedi canfod nam							Dim ymyrryd
Sail		153	51	27	177	60	14	130	62	116	115	60	76	99
Heb ei bwysoli	204	178	26	19	185	35	7	162	59	114	117	64	67	117
Wedi ei bwysoli	204													
Do	143 70%	123 69%	20 77%	13 67%	131 71%	29 83%	5 64%	110 68%	47 79%	68 59%	94 80%	34 53%	49 73%	81 69%
Naddo	29 14%	27	2	2	27	5	1	23	5	23	7	19	9	17
Ddim yn cofio	32 16%	15%	8%	11%	14%	13%	14%	14%	9%	20%	6%	30%	14%	14%
		27 16%	4 15%	4 22%	28 15%	1 4%	2 21%	29 18%	7 12%	23 21%	16 14%	11 17%	9 13%	19 16%

Dadansoddiad.: C7. A ofynnwyd i chi a oedd gennych unrhyw ofynion ychwanegol ar gyfer cyfathrebu â'r Ombwdsmon, ee print bras, cyfieithu, ffeiliau mewn fformat digidol, cyfarfodydd dros Skype? Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli..... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyrryd - wedi canfod nam	Ymyrryd - ddim wedi canfod nam	Dim ymyrryd	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall
Sail		153	51	27	177	60	14	130	62	116	115	60	76	99
Heb ei bwysoli	204	178	26	19	185	35	7	162	59	114	117	64	67	117
Wedi ei bwysoli	204													
Do	75 37%	64 36%	11 43%	6 30%	69 38%	12 34%	4 50%	60 37%	25 42%	33 29%	50 43%	13 20%	22 33%	47 40%
Naddo	76 37%	67 38%	8 32%	9 48%	66 36%	14 39%	1 14%	61 38%	18 31%	53 46%	32 27%	37 58%	25 37%	41 35%
Ddim yn cofio	53 26%	47 26%	6 25%	4 22%	49 27%	9 27%	3 36%	41 26%	16 27%	28 25%	35 30%	14 21%	20 30%	29 25%

Dadansoddiad.: V130_1y~V180_1y

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

Cyfanswm, %, Ymatebwyr	Cyfanswm									CYTUNO	ANGHYTUNO
		Cytuno'n gryf	Cytuno i raddau	Ddim yn cytuno nac yn anghytuno	Anghytuno i raddau	Anghytuno'n gryf	Ddim yn gwybod / Methu cofio				
C8a. Cefais wybodaeth glir am broses yr Ombwdsmon ar gyfer delio â chwynion	204	90 44%	49 24%	16 8%	15 7%	23 11%	11 5%	-	139 68%	39 19%	
C8b. Cefais wybodaeth glir am rôl yr Ombwdsmon a'r hyn y gall ac na all y swyddfa ei wneud	204	85 42%	53 26%	23 11%	18 9%	20 10%	5 2%	-	138 68%	38 19%	
C8c. Mae'r staff yr oeddwn yn delio â nhw wedi fy nhrin yn gwrtais ac yn barchus	204	120 59%	30 15%	19 9%	11 5%	16 8%	8 4%	-	150 73%	27 13%	
C8d. Mae'n hawdd cael gafael ar staff	204	68 33%	58 28%	25 12%	17 8%	22 11%	14 7%	-	126 62%	39 19%	
C8e. Rhoddodd y staff yr wybodaeth ddiweddaraf i mi drwy gydol y broses yn y ffordd y cytunwyd arni	204	78 38%	31 15%	23 11%	25 12%	37 18%	10 5%	-	109 53%	61 30%	
C8f. Roedd gan staff yr Ombwdsmon ddealltwriaeth dda o'm cwyn	204	62 30%	40 20%	16 8%	21 10%	50 24%	15 7%	-	102 50%	71 35%	
C8g. Deliodd y staff â'm cwyn yn ôl y broses a esboniwyd i fi	204	84 41%	41 20%	15 7%	18 9%	32 16%	14 7%	-	126 62%	50 24%	
C8h. Ystyriwyd fy nghwyn yn drylwyr gan ystyried yr holl dystiolaeth berthnasol	204	51 25%	29 14%	20 10%	22 11%	70 34%	12 6%	-	80 39%	91 45%	
C8i. Ystyriwyd fy nghwyn yn ddiduedd	204	71 35%	29 14%	23 11%	16 8%	39 19%	28 14%	-	99 49%	54 27%	
C8j. Ystyriwyd fy nghwyn yn brydlon	204	81 40%	38 19%	26 13%	22 11%	30 15%	7 3%	-	119 58%	52 25%	

Dadansoddiad...: Q8a. I ba raddau ydych chi'n cytuno neu'n anghytuno â'r canlynol? Cefais wybodaeth glir am broses yr Ombwdsmon ar gyfer delio â chwynion

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyryd - wedi canfod nam	Ymyryd - ddim wedi canfod nam		Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall
								Dim ymyryd						
Sail														
Heb ei bwysoli	204	153	51	27	177	60	14	130	62	116	115	60	76	99
Wedi ei bwysoli	204	178	26	19	185	35	7	162	59	114	117	64	67	117

Cytuno'n gryf	90 44%	76 43%	14 55%	8 41%	82 44%	21 61%	3 36%	66 41%	40 67%	38 33%	75 64%	6 10%	23 35%	58 50%
Cytuno i raddau	49 24%	42 24%	7 26%	1 7%	47 26%	6 18%	3 36%	40 25%	14 24%	25 22%	27 23%	16 25%	19 29%	28 24%
Ddim yn cytuno nac yn anghytuno	16 8%	15 8%	1 4%	3 15%	13 7%	2 5%	- -	14 9%	1 2%	13 11%	5 4%	9 15%	2 3%	11 9%
Anghytuno i raddau	15 7%	13 7%	2 10%	4 19%	12 6%	3 9%	2 21%	11 6%	0 1%	13 12%	2 2%	10 16%	5 8%	6 5%
Anghytuno'n gryf	23 11%	22 13%	1 4%	1 7%	22 12%	2 7%	- -	21 13%	3 5%	21 18%	4 3%	20 31%	10 14%	12 11%
Ddim yn gwybod / Methu cofio	11 5%	10 6%	1 2%	2 11%	9 5%	- -	1 7%	10 6%	1 1%	5 4%	5 4%	2 3%	7 11%	1 1%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CYTUNO	139 68%	118 66%	21 81%	9 48%	130 70%	28 79%	5 71%	106 65%	54 91%	63 55%	102 87%	22 35%	42 63%	86 74%
ANGHYTUNO	39 19%	35 20%	3 13%	5 26%	34 18%	6 16%	2 21%	31 19%	3 6%	34 30%	6 5%	30 47%	15 22%	19 16%

Dadansoddiad...: Q8b. I ba raddau ydych chi'n cytuno neu'n anghytuno â'r canlynol? Cefais wybodaeth glir am rôl yr Ombwdsmon a'r hyn y gall ac na all y swyddfa ei wneud

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau		Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc		
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyryd – wedi canfod nam	Ymyryd – ddim wedi canfod nam	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall	
						60	14							
Sail														
Heb ei bwysoli	204	153	51	27	177	60	14	130	62	116	115	60	76	99
Wedi ei bwysoli	204	178	26	19	185	35	7	162	59	114	117	64	67	117
Cytuno'n gryf	85 42%	69 39%	17 64%	6 33%	79 43%	20 57%	4 57%	61 38%	42 72%	32 28%	70 60%	6 10%	23 34%	56 47%
Cytuno i raddau	53 26%	48 27%	5 19%	4 19%	49 26%	5 15%	2 29%	45 28%	11 19%	32 28%	30 25%	16 26%	20 30%	28 24%
Ddim yn cytuno nac yn anghytuno	23 11%	20 11%	3 11%	1 4%	23 12%	4 11%	1 7%	19 12%	4 6%	13 12%	10 8%	11 17%	9 13%	14 12%
Anghytuno i raddau	18 9%	18 10%	0 2%	4 22%	14 7%	3 8%	- -	15 10%	- -	16 14%	5 4%	12 18%	5 7%	9 8%
Anghytuno'n gryf	20 10%	19 11%	1 4%	3 15%	17 9%	3 8%	1 7%	17 10%	- -	20 17%	1 1%	18 29%	7 10%	10 9%
Ddim yn gwybod / Methu cofio	5 2%	5 3%	- -	1 7%	4 2%	1 2%	- -	4 3%	1 2%	1 1%	1 1%	- -	4 5%	- -
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CYTUNO	138 68%	116 65%	22 83%	10 52%	128 69%	25 72%	6 86%	107 66%	54 91%	65 56%	100 85%	23 36%	43 64%	84 72%
ANGHYTUNO	38 19%	36 20%	1 6%	7 37%	31 17%	5 15%	1 7%	32 20%	- -	36 31%	6 5%	30 47%	12 17%	19 17%

Dadansoddiad.: C8c. I ba raddau ydych chi'n cytuno neu'n anghytuno â'r canlynol? Mae'r staff yr oeddwn yn delio â nhw wedi fy nhrin yn gwrtais ac yn barchus

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyryd – wedi canfod nam	Ymyryd – ddim wedi canfod nam	Dim ymyryd	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall
						60	14							
Sail														
Heb ei bwysoli	204	153		27	177	60	14	130	62	116	115	60	76	99
Wedi ei bwysoli	204	178	51	19	185	35	7	162	59	114	117	64	67	117
Cytuno'n gryf	120 59%	102 58%	17 66%	10 52%	110 59%	24 69%	4 57%	91 56%	47 80%	57 50%	94 81%	17 26%	38 57%	71 61%
Cytuno i raddau	30 15%	25 14%	5 19%	2 11%	28 15%	5 15%	2 29%	23 14%	7 11%	15 13%	15 13%	10 15%	12 19%	15 13%
Ddim yn cytuno nac yn anghytuno	19 9%	18 10%	1 4%	4 19%	16 8%	2 5%	- -	17 11%	5 8%	13 11%	6 5%	11 17%	2 4%	13 11%
Anghytuno i raddau	11 5%	8 5%	2 9%	1 4%	10 5%	2 6%	1 14%	8 5%	- -	9 8%	1 1%	8 13%	5 8%	5 4%
Anghytuno'n gryf	16 8%	15 9%	0 2%	1 7%	14 8%	2 5%	- -	14 9%	- -	16 14%	- -	16 25%	6 9%	8 7%
Ddim yn gwybod / Methu cofio	8 4%	8 5%	- -	1 7%	7 4%	- -	- -	8 5%	1 1%	3 3%	1 1%	3 4%	3 4%	4 4%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CYTUNO	150 73%	128 72%	22 85%	12 63%	138 74%	29 83%	6 86%	114 71%	54 91%	72 63%	110 93%	26 41%	50 76%	86 73%
ANGHYTUNO	27 13%	24 13%	3 11%	2 11%	25 13%	4 12%	1 14%	22 13%	- -	25 22%	1 1%	24 37%	11 17%	14 12%

Dadansoddiad...: Q8d. I ba raddau ydych chi'n cytuno neu'n anghytuno â'r canlynol? Mae'n hawdd cael gafael ar staff

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyryd – wedi canfod nam	Ymyryd – ddim wedi canfod nam	Dim ymyryd	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall
						60	14				115	60		
Sail														
Heb ei bwysoli	204	153	51	27	177	60	14	130	62	116	115	60	76	99
Wedi ei bwysoli	204	178	26	19	185	35	7	162	59	114	117	64	67	117
Cytuno'n gryf	68 33%	58 33%	10 38%	6 30%	62 34%	18 50%	2 21%	49 30%	33 56%	25 22%	59 50%	3 5%	24 36%	38 32%
Cytuno i raddau	58 28%	53 30%	5 21%	4 19%	54 29%	7 19%	2 29%	49 30%	13 23%	36 32%	33 28%	17 26%	24 37%	29 25%
Ddim yn cytuno nac yn anghytuno	25 12%	22 13%	3 11%	3 15%	23 12%	3 10%	1 14%	21 13%	5 8%	12 11%	14 12%	9 14%	3 4%	20 17%
Anghytuno i raddau	17 8%	14 8%	3 11%	3 15%	14 8%	2 6%	1 14%	14 9%	0 1%	15 13%	2 2%	14 22%	2 4%	12 10%
Anghytuno'n gryf	22 11%	18 10%	4 15%	3 15%	19 10%	5 15%	2 21%	15 9%	3 5%	19 17%	2 2%	18 28%	9 14%	10 9%
Ddim yn gwybod / Methu cofio	14 7%	13 7%	1 4%	1 7%	12 7%	- -	- -	14 8%	4 8%	6 6%	7 6%	3 4%	4 6%	8 7%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CYTUNO	126 62%	111 62%	15 58%	9 48%	117 63%	24 70%	4 50%	98 61%	47 79%	61 53%	92 78%	20 32%	48 73%	67 57%
ANGHYTUNO	39 19%	32 18%	7 27%	6 30%	34 18%	7 21%	3 36%	29 18%	3 6%	34 30%	4 3%	32 50%	12 17%	22 19%

Dadansoddiad.: Q8e. I ba raddau ydych chi'n cytuno neu'n anghytuno â'r canlynol? Rhoddodd y staff yr wybodaeth ddiweddaraf i mi drwy gydol y broses yn y ffordd y cytunwyd arni

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyrryd – wedi canfod nam	Ymyrryd – ddim wedi canfod nam	Dim ymyrryd	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall
						60	7							
Sail														
Heb ei bwysoli	204	153	51	27	177	60	14	130	62	116	115	-	76	99
Wedi ei bwysoli	204	178	26	19	185	35	7	162	59	114	117	60	67	117
Cytuno'n gryf	78 38%	67 37%	11 43%	5 26%	73 39%	16 47%	2 29%	59 37%	43 72%	25 22%	74 64%	- -	27 40%	46 39%
Cytuno i raddau	31 15%	25 14%	6 23%	1 4%	30 16%	3 8%	2 29%	26 16%	4 7%	19 17%	15 13%	13 20%	16 24%	14 12%
Ddim yn cytuno nac yn anghytuno	23 11%	22 13%	1 4%	2 11%	21 12%	5 13%	- -	19 12%	2 4%	16 14%	8 7%	10 16%	3 4%	18 16%
Anghytuno i raddau	25 12%	22 13%	2 10%	3 15%	22 12%	2 7%	2 21%	21 13%	3 5%	19 16%	11 10%	10 16%	6 9%	15 13%
Anghytuno'n gryf	37 18%	32 18%	5 19%	6 33%	30 16%	8 22%	2 21%	27 17%	4 8%	31 27%	4 4%	28 44%	11 17%	19 16%
Ddim yn gwybod / Methu cofio	10 5%	10 6%	0 2%	2 11%	8 4%	1 3%	- -	9 6%	3 5%	5 4%	4 4%	3 4%	4 6%	4 4%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CYTUNO	109 53%	92 52%	17 66%	6 30%	103 56%	19 55%	4 57%	86 53%	47 79%	45 39%	90 76%	13 20%	42 64%	60 51%
ANGHYTUNO	61 30%	54 30%	7 28%	9 48%	52 28%	10 29%	3 43%	48 30%	7 12%	49 43%	16 13%	38 60%	17 26%	34 29%

Dadansoddiad.: Q8f. I ba raddau ydych chi'n cytuno neu'n anghytuno â'r canlynol? Roedd gan staff yr Ombwdsmon ddealltwriaeth dda o'm cwyn Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli..... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyrryd – wedi canfod nam	Ymyrryd – ddim wedi canfod nam	Dim ymyrryd	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall
						60	7				115	60		
Sail														
Heb ei bwysoli	204	153	51	27	177	60	14		62	16	56	5	18	42
Wedi ei bwysoli	204	178	26	19	185	35	7	130	59	116	117	60	76	99
								162	62	114	117	64	67	117
Cytuno'n gryf	62 30%	52 29%	10 39%	2 11%	60 32%	14 41%	2 21%	46 29%	37 63%	16 14%	56 48%	5 8%	18 26%	42 36%
Cytuno i raddau	40 20%	35 20%	5 19%	2 11%	38 20%	7 20%	1 7%	32 20%	15 25%	17 15%	33 28%	4 7%	15 22%	23 20%
Ddim yn cytuno nac yn anghytuno	16 8%	13 7%	3 11%	1 4%	16 8%	3 10%	1 14%	12 7%	3 6%	10 9%	8 7%	3 5%	4 6%	11 10%
Anghytuno i raddau	21 10%	18 10%	3 11%	4 22%	17 9%	2 7%	2 29%	17 10%	1 1%	20 17%	5 4%	13 20%	5 8%	11 9%
Anghytuno'n gryf	50 24%	46 26%	4 15%	6 33%	43 23%	6 18%	2 29%	41 25%	1 2%	45 39%	10 8%	34 54%	18 28%	25 21%
Ddim yn gwybod / Methu cofio	15 7%	14 8%	1 4%	4 19%	11 6%	2 5%	- -	13 8%	1 2%	7 6%	5 4%	4 7%	7 10%	5 4%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CYTUNO	102 50%	87 49%	15 58%	4 22%	98 53%	21 61%	2 29%	79 49%	52 88%	33 29%	89 76%	9 15%	32 48%	65 55%
ANGHYTUNO	71 35%	64 36%	7 27%	11 56%	60 33%	9 25%	4 57%	58 36%	2 4%	64 56%	15 13%	47 74%	24 36%	36 31%

Dadansoddiad...: C8g. I ba raddau ydych chi'n cytuno neu'n anghytuno â'r canlynol? Deliodd y staff â'm cwyn yn unol â'r broses a esboniwyd i mi

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyrryd – wedi canfod nam	Ymyrryd – ddim wedi canfod nam	Dim ymyrryd	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall
Sail														
Heb ei bwysoli	204	153	51	27	177	60	14	130	62	116	115	60	76	99
Wedi ei bwysoli	204	178	26	19	185	35	7	162	59	114	117	64	67	117
Cytuno'n gryf	84 41%	72 41%	12 47%	5 26%	80 43%	17 50%	3 36%	65 40%	42 72%	32 28%	77 66%	3 4%	29 43%	50 43%
Cytuno i raddau	41 20%	34 19%	8 30%	4 19%	38 21%	6 17%	3 43%	32 20%	13 23%	20 17%	30 26%	5 9%	15 22%	23 20%
Ddim yn cytuno nac yn anghytuno	15 7%	15 8%	- -	2 11%	13 7%	3 8%	- -	12 7%	1 2%	11 9%	3 2%	9 14%	3 4%	10 8%
Anghytuno i raddau	18 9%	15 9%	2 10%	4 19%	14 8%	2 5%	2 21%	15 9%	- -	16 14%	3 2%	11 17%	3 5%	10 9%
Anghytuno'n gryf	32 16%	29 16%	3 11%	2 11%	30 16%	6 17%	- -	26 16%	0 1%	28 25%	0 0%	31 49%	11 17%	18 16%
Ddim yn gwybod / Methu cofio	14 7%	13 7%	0 2%	3 15%	11 6%	1 3%	- -	13 8%	1 2%	7 6%	4 4%	4 7%	6 8%	5 5%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CYTUNO	126 62%	106 59%	20 77%	8 44%	117 63%	23 67%	6 79%	97 60%	56 94%	52 46%	107 91%	8 13%	44 65%	73 63%
ANGHYTUNO	50 24%	44 25%	5 21%	6 30%	44 24%	7 21%	2 21%	41 25%	0 1%	45 39%	3 3%	42 66%	15 22%	29 24%

Dadansoddiad.: C8h. I ba raddau ydych chi'n cytuno neu'n anghytuno â'r canlynol? Ystyriwyd fy nghwyn yn drylwyr gan ystyried yr holl dystiolaeth berthnasol

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyrryd – wedi canfod nam	Ymyrryd – ddim wedi canfod nam	Dim ymyrryd	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall
						60	14				Bodlon	Anfodlon		
Sail														
Heb ei bwysoli	204	153	51	27	60	14			62		115		76	99
Wedi ei bwysoli	204	178	26	19	185	35	7	130	59	116	117	60	67	117
Cytuno'n gryf	51 25%	42 24%	9 36%	2 11%	49 27%	14 39%	- -	38 23%	40 67%	7 6%	51 43%	- -	16 24%	33 28%
Cytuno i raddau	29 14%	27 15%	2 10%	1 4%	28 15%	5 13%	2 21%	23 14%	12 20%	5 5%	26 22%	3 4%	10 16%	17 15%
Ddim yn cytuno nac yn anghytuno	20 10%	18 10%	1 6%	2 11%	18 10%	3 8%	1 14%	16 10%	4 7%	12 10%	15 12%	3 4%	5 7%	13 11%
Anghytuno i raddau	22 11%	17 9%	5 19%	2 11%	20 11%	4 12%	2 21%	16 10%	2 4%	18 16%	7 6%	7 10%	8 12%	11 10%
Anghytuno'n gryf	70 34%	62 35%	7 28%	10 52%	60 32%	9 27%	3 43%	57 35%	0 1%	68 59%	15 12%	49 77%	22 33%	38 33%
Ddim yn gwybod / Methu cofio	12 6%	12 7%	0 2%	2 11%	10 6%	0 1%	- -	12 7%	1 1%	5 4%	5 4%	3 4%	6 9%	4 4%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CYTUNO	80 39%	69 39%	12 45%	3 15%	78 42%	18 52%	2 21%	61 37%	52 87%	12 11%	77 65%	3 4%	26 39%	50 43%
ANGHYTUNO	91 45%	79 44%	12 47%	12 63%	80 43%	14 39%	5 64%	73 45%	3 5%	86 75%	21 18%	56 87%	30 45%	50 42%

Dadansoddiad...: C8i. I ba raddau ydych chi'n cytuno neu'n anghytuno â'r canlynol? Ystyriwyd fy nghwyn yn ddiuedd

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyrryd – wedi canfod nam	Ymyrryd – ddim wedi canfod nam	Dim ymyrryd	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall
Sail														
Heb ei bwysoli	204	153		27		60	14		62		115		76	
Wedi ei bwysoli	204	178	51	19	177	35	7	130	59	116	117	60	67	99
			26		185			162		114		64		117
Cytuno'n gryf	71 35%	59 33%	12 45%	3 15%	68 37%	16 45%	3 36%	52 32%	44 74%	20 18%	64 54%	4 7%	24 36%	43 37%
Cytuno i raddau	29 14%	27 15%	1 6%	1 7%	27 15%	5 14%	- -	24 15%	7 12%	14 12%	20 17%	7 11%	9 13%	19 16%
Ddim yn cytuno nac yn anghytuno	23 11%	20 11%	2 9%	4 19%	19 10%	1 4%	1 14%	20 13%	2 3%	18 16%	11 10%	7 11%	6 9%	13 11%
Anghytuno i raddau	16 8%	13 7%	3 11%	2 11%	13 7%	3 8%	1 14%	12 7%	0 1%	14 12%	- -	10 16%	5 8%	7 6%
Anghytuno'n gryf	39 19%	32 18%	6 25%	3 15%	36 19%	9 25%	2 29%	28 17%	3 5%	36 31%	9 8%	28 43%	14 20%	22 19%
Ddim yn gwybod / Methu cofio	28 14%	27 15%	1 4%	6 33%	21 11%	1 3%	1 7%	26 16%	3 5%	12 11%	13 11%	8 12%	9 13%	12 11%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CYTUNO	99 49%	86 48%	13 51%	4 22%	95 51%	21 60%	3 36%	76 47%	51 86%	34 30%	84 72%	11 18%	33 49%	62 53%
ANGHYTUNO	54 27%	45 25%	9 36%	5 26%	49 27%	11 32%	3 43%	40 25%	3 6%	50 43%	9 8%	38 59%	19 28%	30 25%

Dadansoddiad.: C8j. I ba raddau ydych chi'n cytuno neu'n anghytuno â'r canlynol? Ystyriwyd fy nghwyn yn brydlon

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyrryd – wedi canfod nam	Ymyrryd – ddim wedi canfod nam	Dim ymyrryd	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall
						60	7				115	60		
Sail														
Heb ei bwysoli	204	153	51	27	177	60	14	130	62	116	115	60	76	99
Wedi ei bwysoli	204	178	26	19	185	35	7	162	59	114	117	64	67	117
Cytuno'n gryf	81 40%	74 42%	6 24%	4 22%	76 41%	13 39%	1 7%	67 41%	45 76%	26 23%	75 64%	6 9%	28 43%	47 40%
Cytuno i raddau	38 19%	32 18%	6 23%	4 19%	35 19%	6 17%	2 29%	30 19%	6 10%	22 19%	21 18%	9 15%	10 15%	24 21%
Ddim yn cytuno nac yn anghytuno	26 13%	22 13%	4 15%	4 22%	22 12%	6 18%	1 7%	20 12%	3 5%	22 19%	8 7%	12 18%	7 10%	15 13%
Anghytuno i raddau	22 11%	18 10%	4 15%	2 11%	20 11%	2 6%	2 21%	18 11%	3 5%	17 15%	5 4%	13 21%	10 14%	10 9%
Anghytuno'n gryf	30 15%	24 13%	6 23%	4 19%	26 14%	7 20%	3 36%	20 13%	2 3%	25 22%	5 4%	23 35%	8 12%	18 16%
Ddim yn gwybod / Methu cofio	7 3%	7 4%	- -	1 7%	6 3%	- -	- -	7 4%	1 1%	2 2%	3 2%	1 2%	4 6%	1 1%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CYTUNO	119 58%	106 60%	12 47%	8 41%	111 60%	20 56%	3 36%	97 60%	51 86%	48 42%	96 82%	15 23%	38 57%	71 61%
ANGHYTUNO	52 25%	42 24%	10 38%	6 30%	46 25%	9 26%	4 57%	39 24%	5 8%	42 37%	10 8%	36 56%	17 26%	29 25%

Dadansoddiad.: C9. Rydych chi wedi dweud eich bod yn anghytuno bod eich cwyn wedi cael ei hystyried yn brydlon, a wnaeth staff yr Ombwdsmon egluro'r rheswm dros unrhyw oedi?

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli..... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

Testun.....: Nid yw'r tabl hwn ond yn cynnwys y rheini a oedd yn anghytuno bod eu cwyn wedi cael ei hystyried yn brydlon.

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	Ymyrryd - Ymyrryd - ddim			Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall	
					MAL	wedi canfod nam	wedi canfod nam							Dim ymyrryd
Sail														
Heb ei bwysoli	56	37	19	8	48	16	8	32	6	45	11	35	24	24
Wedi ei bwysoli	52	42	10	6	46	9	4	39	5	42	10	36	17	29
Do	11 22%	7 17%	4 45%	- -	11 25%	2 21%	2 38%	8 21%	1 32%	6 14%	4 43%	5 15%	4 23%	7 26%
Naddo	39 74%	34 80%	5 50%	5 88%	34 73%	7 71%	2 50%	30 78%	3 68%	34 82%	5 52%	29 82%	12 70%	22 74%
Ddim yn cofio	2 4%	1 3%	1 5%	1 13%	1 3%	1 8%	1 13%	1 2%	- -	2 5%	1 5%	1 4%	1 7%	- -

Dadansoddiad.: C10. Ar y cyfan, pa mor fodlon neu anfodlon oeddech chi â chanlyniad eich cwyn?

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyrydd – wedi canfod nam	Ymyrydd – ddim wedi canfod nam	Dim ymyrydd	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall
						60	7							
Sail														
Heb ei bwysoli	204	153	51	27	177	60	14	130	62	116	115	60	76	99
Wedi ei bwysoli	204	178	26	19	185	35	7	162	59	114	117	64	67	117
Bodlon iawn	32 16%	25 14%	6 24%	1 7%	30 16%	11 32%	-	21 13%	32 54%	-	31 27%	-	11 16%	19 16%
Eithaf bodlon	27 13%	23 13%	4 17%	1 7%	26 14%	6 16%	-	22 14%	27 46%	-	27 23%	-	12 18%	14 12%
Ddim yn fodlon nac yn anfodlon	19 10%	18 10%	2 8%	1 4%	19 10%	2 7%	1 14%	16 10%	-	-	16 14%	4 6%	4 6%	15 12%
Gweddol anfodlon	23 11%	20 11%	2 9%	1 7%	21 12%	5 13%	-	18 11%	-	23 20%	14 12%	4 7%	7 10%	14 12%
Anfodlon iawn	91 45%	81 45%	11 42%	14 74%	77 42%	11 32%	6 86%	74 46%	-	91 80%	24 20%	56 87%	29 43%	49 42%
Ddim yn gwybod	11 5%	11 6%	-	-	11 6%	-	-	11 7%	-	-	6 5%	-	4 6%	7 6%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BODLON	59 29%	48 27%	11 41%	3 15%	56 30%	17 48%	-	42 26%	59 100%	-	58 50%	-	23 34%	33 28%
ANFODLON	114 56%	101 57%	13 51%	15 81%	99 53%	16 45%	6 86%	92 57%	-	114 100%	38 32%	60 94%	35 53%	63 54%

Dadansoddiad.: Q11. A wnaeth staff yr Ombwdsmon egluro'n glir y rheswm dros y penderfyniad?

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli..... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau		Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc		
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyrryd – wedi canfod nam	Ymyrryd – ddim wedi canfod nam	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall	
						Dim ymyrryd								
Sail	204	153	51	27	68	17	2	55	40	21	61	9	19	48
Heb ei bwysoli	204	178	26	19	177	35	7	130	59	116	117	60	67	99
Wedi ei bwysoli					185			162		114		64		117
Do, yn glir iawn	73	62	11	5	68	17	2	55	40	21	61	9	19	48
	36%	35%	43%	26%	37%	48%	21%	34%	67%	19%	52%	14%	28%	41%
Do, yn eithaf clir	49	41	8	4	45	6	4	39	11	30	36	9	22	22
	24%	23%	32%	19%	25%	17%	50%	24%	18%	26%	30%	14%	33%	19%
Na, ddim yn glir iawn	73	67	6	10	63	11	2	60	6	60	15	46	21	43
	36%	38%	23%	52%	34%	32%	29%	37%	11%	53%	12%	72%	31%	36%
Ddim yn cofio	9	8	0	1	8	1	-	8	2	3	6	-	5	4
	4%	5%	2%	4%	4%	3%	-	5%	4%	2%	5%	-	7%	3%

Dadansoddiad.: C12. Oeddech chi'n teimlo y byddech chi'n gallu gofyn i'r penderfyniad gael ei adolygu?

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli..... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

Testun.....: Dim ond y rhai hynny a oedd yn anhapus â'r ffordd y cafodd eu hachos ei datrys sydd wedi'u cynnwys yn y tabl hwn.

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Aseiad	Ymchwiliad	COD	Ymyrryd - Ymyrryd - ddim			Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall	
					MAL	wedi canfod nam	wedi canfod nam							Dim ymyrryd
Sail														
Heb ei bwysoli	116	89	27	22	94	27	12	77	-	116	36	57	40	53
Wedi ei bwysoli	114	101	13	15	99	16	6	92	-	114	38	60	35	63
Oeddwn	34 30%	29 29%	4 33%	4 27%	30 30%	5 30%	3 42%	27 29%	-	34 30%	10 27%	16 27%	15 42%	14 23%
Nac oeddwn	80 70%	71 71%	9 67%	11 73%	69 70%	11 70%	4 58%	66 71%	-	80 70%	27 73%	44 73%	21 58%	48 77%

Dadansoddiad...: C13. A wnaeth staff yr Ombwdsmon eich gwneud yn ymwybodol o agwedd y swyddfeydd at ymddygiad annerbyniol gan achwynwyr (er enghraifft, ymddygiad ymosodol neu ddiffriol)?

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Aseiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyrryd - Ymyrryd - ddim wedi canfod nam	Dim ymyrryd	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall	
Sail														
Heb ei bwysoli	204	153	51	27	177	60	14	130	62	116	115	60	76	99
Wedi ei bwysoli	204	178	26	19	185	35	7	162	59	114	117	64	67	117
Do	45 22%	39 22%	5 21%	4 22%	40 22%	8 22%	2 29%	35 22%	20 34%	15 13%	40 34%	2 3%	11 17%	29 25%
Naddo	100 49%	91 51%	9 34%	11 59%	89 48%	14 41%	3 43%	83 51%	21 35%	71 62%	44 37%	45 71%	30 46%	57 49%
Ddim yn cofio	59 29%	48 27%	12 45%	4 19%	56 30%	13 37%	2 29%	45 27%	18 31%	28 24%	33 29%	17 26%	25 37%	30 26%

Dadansoddiad.: C14. Yn gyffredinol, pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi gyda lefel y gwasanaeth i gwsmeriaid a gawsoch gan yr Ombwdsmon?

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyrryd – wedi canfod nam		Dim ymyrryd	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall
						Ymyrryd – ddim wedi canfod nam								
Sail														
Heb ei bwysoli	204	153	51	27	177	60	14	130	62	116	115	-	76	99
Wedi ei bwysoli	204	178	26	19	185	35	7	162	59	114	117	60	67	117
Bodlon iawn	65 32%	55 31%	10 38%	4 22%	61 33%	17 49%	1 14%	47 29%	41 70%	18 15%	65 56%	-	21 31%	40 34%
Eithaf bodlon	52 25%	48 27%	4 17%	4 22%	48 26%	5 15%	1 14%	46 28%	17 29%	20 17%	52 44%	-	19 28%	29 25%
Ddim yn fodlon nac yn anfodlon	16 8%	11 6%	6 23%	4 22%	12 7%	4 10%	3 43%	10 6%	1 2%	14 12%	-	-	6 9%	6 5%
Gweddol anfodlon	14 7%	13 7%	1 4%	2 11%	12 7%	1 4%	1 14%	12 7%	-	11 9%	-	14 22%	4 6%	8 7%
Anfodlon iawn	49 24%	46 26%	4 15%	4 22%	45 24%	7 19%	1 14%	42 26%	-	49 43%	-	49 78%	14 21%	31 27%
Ddim yn gwybod	7 3%	6 3%	1 4%	-	7 4%	1 3%	-	6 3%	-	2 2%	-	-	3 5%	3 3%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BODLON	117 57%	103 58%	14 54%	8 44%	109 59%	22 64%	2 29%	93 57%	58 98%	38 33%	117 100%	-	39 59%	69 59%
ANFODLON	64 31%	59 33%	5 19%	6 33%	57 31%	8 23%	2 29%	54 33%	-	60 53%	-	64 100%	18 27%	39 33%

Dadansoddiad.: C15. Hoffech chi awgrymu unrhyw ffyrdd y gallai swyddfa'r Ombwdsmon wella ei wasanaeth?

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Opsynau.. : Trefnu Dadansoddiad

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyrryd – wedi canfod nam	Ymyrryd – ddim wedi canfod nam	Dim ymyrryd	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall
Sail														
Heb ei bwysoli	204	153		27		60			62					76
Wedi ei bwysoli	204	178	51	19	177	35	14	130	59	116	115	60	67	99
			26		185		7	162		114	117	64		117

Mwy o gyswllt personol / galwadau ffôn	18 9%	16 9%	2 8%	4 19%	15 8%	2 6%	- -	16 10%	- -	15 13%	5 5%	9 14%	7 11%	7 6%
Diffyg cyfathrebu, diweddariadau / ymateb i negeseuon	17 8%	14 8%	3 11%	2 11%	15 8%	2 5%	2 29%	13 8%	1 2%	15 13%	3 2%	12 19%	7 11%	8 7%
Sylwadau negyddol ynghylch: ystyriaeth/dealltwriaeth o achos	12 6%	11 6%	1 4%	1 7%	11 6%	1 3%	- -	11 7%	- -	12 11%	1 1%	9 14%	6 9%	5 4%
Sylw negyddol ynghylch: canlyniad / peidio â chymryd achos	11 5%	10 6%	1 4%	1 4%	10 5%	1 3%	1 7%	9 6%	0 1%	10 9%	3 3%	7 11%	5 8%	5 4%
Anawsterau wrth agor negeseuon, gyda phorth, system e-bost, TG ac ati	10 5%	10 6%	0 2%	2 11%	8 4%	3 8%	- -	8 5%	7 12%	4 3%	8 6%	2 3%	3 4%	5 4%
Egluro rôl / esbonio'r broses / egluro penderfyniadau	10 5%	9 5%	1 2%	1 7%	8 4%	1 2%	1 7%	8 5%	- -	7 6%	4 3%	6 9%	5 7%	4 3%
Didueddrwydd / rhagfamlyd	9 5%	8 5%	1 4%	- -	9 5%	0 1%	1 7%	8 5%	- -	9 8%	1 1%	8 13%	3 5%	6 5%
Cyflymder y gwasanaeth / hyd yr amser a gymerwyd	9 5%	6 4%	3 11%	1 7%	8 4%	2 5%	2 29%	6 3%	1 2%	8 7%	3 3%	4 6%	2 4%	5 5%
Angen mwy o bwerau / cylch gwaith ehangach	7 3%	6 3%	1 6%	1 4%	6 3%	2 6%	- -	5 3%	0 1%	4 4%	5 4%	0 1%	2 3%	4 4%
Sylw negyddol amwys (popeth yn dda, rhagorol ac ati)	6 3%	6 3%	- -	- -	6 3%	1 4%	- -	4 3%	6 10%	- -	6 5%	- -	- -	6 5%
Sylw negyddol amwys	5 3%	5 3%	1 2%	1 4%	5 3%	1 4%	1 7%	3 2%	- -	5 5%	- -	5 9%	2 3%	3 2%
Un pwynt cyswllt / wedi trosglwyddo o un unigolyn i'r llall	4 2%	3 2%	1 4%	- -	4 2%	1 3%	- -	3 2%	0 1%	3 3%	0 0%	3 4%	0 1%	3 3%
Cynyddu ymwybyddiaeth / hyrwyddo'r gwasanaeth	3 1%	3 2%	- -	- -	3 2%	- -	- -	3 2%	1 2%	- -	3 2%	- -	1 2%	1 1%
Arall	22 11%	18 10%	4 17%	3 15%	19 10%	7 20%	1 14%	14 9%	2 4%	16 14%	12 10%	9 13%	6 9%	12 11%

Dadansoddiad.: Q15. Hoffech chi awgrymu unrhyw ffyrdd y gallai swyddfa'r Ombwdsmon wella ei wasanaeth?

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Opsynau.. : Trefnu Dadansoddiad

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos	Grŵp Canlyniadau				Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	Ymyrryd - Ymyrryd - ddim			Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall	
					MAL	wedi canfod nam	wedi canfod nam	Dim ymyrryd						
Sail														
Heb ei bwysoli	204	153	51	27	177	60	14	130	62	116	115	60	76	99
Wedi ei bwysoli	204	178	26	19	185	35	7	162	59	114	117	64	67	117
Ddim yn gwybod	12 6%	11 6%	0 2%	1 4%	11 6%	3 8%	- -	9 6%	4 6%	3 3%	6 5%	2 3%	7 11%	4 3%
Na/Dim	65 32%	56 31%	9 36%	2 11%	63 34%	10 28%	1 14%	54 34%	36 61%	17 15%	60 51%	1 2%	22 33%	41 35%

Dadansoddiad...: C16a. A fydddech chi'n fodlon i'ch atebion i'r arolwg hwn gael eu priodoli i chi, er mwyn galluogi'r Ombwdsmon i ddadansoddi ymhellach y gwasanaeth i gwsmeriaid a ddarperir? Os ydych chi'n cytuno yna dim ond at ddibenion ymchwil y byddai eich atebion yn cael eu defnyddio.

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Aseiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyrryd - Ymyrryd - ddim wedi canfod nam	wedi canfod nam	Dim ymyrryd	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall
Sail		153	51	27	177	60	14	130	62	116	115	60	76	99
Heb ei bwysoli	204	178	26	19	185	35	7	162	59	114	117	64	67	117
Wedi ei bwysoli	204													
Byddwn	190	167	23	18	172	31	7	152	57	107	112	60	59	111
	93%	94%	89%	96%	93%	90%	100%	94%	96%	94%	96%	95%	88%	95%
Na fyddwn	14	11	3	1	13	4	-	10	3	7	5	3	8	6
	7%	6%	11%	4%	7%	10%	-	6%	4%	6%	4%	5%	12%	5%

Dadansoddiad.: C16b. A fyddech chi'n fodlon trafod eich atebion yn fanylach gyda rhywun o swyddfa'r Ombwdsmon nad yw'n ymwneud ag ystyried eich achos, neu sefydliad ymchwil sy'n gweithio ar eu rhan.

Dadansoddi yn ôl..... : c1:c2:c3:c4:c5:c6

Hidlo.....: Pob Ymatebwr

Pwysoli.... : Pwysau'r Cwestiwn

Celloedd.....: Cyfanswm, %, Ymatebwyr

Testun.....: Dim ond y rheini a oedd yn fodlon i'w hatebion i'r arolwg gael eu priodoli iddynt y mae'r tabl hwn.

	Cyfanswm	Cam		Math o Achos		Grŵp Canlyniadau			Bodlonrwydd - Canlyniad		Bodlonrwydd - Gwasanaeth i Gwsmeriaid		Pwnc	
		Asesiad	Ymchwiliad	COD	MAL	Ymyrryd – wedi canfod nam	Ymyrryd – ddim wedi canfod nam	Dim ymyrryd	Bodlon	Anfodlon	Bodlon	Anfodlon	Iechyd	Arall
Sail														
Heb ei bwysoli	189	144		26		53	14		59	108	109	57	68	
Wedi ei bwysoli	190	167	45	18	163	31	7	122	57	107	112	60	59	93
			23		172			152						111
Byddwn	157	140	18	18	140	27	6	125	39	99	85	59	48	90
	83%	84%	77%	96%	81%	85%	86%	82%	69%	92%	76%	98%	82%	81%
Na fyddwn	33	27	5	1	32	5	1	27	17	8	27	1	11	21
	17%	16%	23%	4%	19%	15%	14%	18%	31%	8%	24%	2%	18%	19%