Pecyn Dogfen Cyhoeddus

To:	Members of the Pwyllgor Archwilio Perfformiad	Date:	30 Tachwedd 2017
		Direct Dial:	01824 712554
		e-mail:	democrataidd@sirddinbych.gov.uk

Dear Councillor

You are invited to attend a meeting of the **PWYLLGOR ARCHWILIO PERFFORMIAD** to be held at **9.30 am** on **DYDD IAU, 7 RHAGFYR 2017** in **YSTAFELL BWYLLGORA 1A, NEUADD Y SIR, RHUTHUN**.

Yours sincerely

G. Williams
Head of Legal, HR and Democratic Services

AGENDA

1 YMDDIHEURIADAU

2 DATGANIADAU O FUDDIANT (Tudalennau 3 - 4)

Dylai'r Aelodau ddatgan unrhyw gysylltiad personol neu gysylltiad sy'n rhagfarnu ag unrhyw fater a nodwyd yn un i'w ystyried yn y cyfarfod hwn.

3 MATERION BRYS FEL Y'U CYTUNWYD GAN Y CADEIRYDD

Rhybudd o eitemau y dylid, ym marn y Cadeirydd, eu hystyried yn y cyfarfod fel materion brys yn unol ag Adran 100B(4) Deddf Llywodraeth Leol 1972.

4 COFNODION Y CYFARFOD DIWETHAF (Tudalennau 5 - 14)

Derbyn cofnodion cyfarfod y Pwyllgor Archwilio Perfformiad a gynhaliwyd ar 28 Medi 2017 (copi ynghlwm).

5 DATBLYGU STRATEGAETH CYNNAL A CHADW PRIFFYRDD (Tudalennau 15 - 28)

Ystyried adroddiad (copi wedi'i hamgáu) yn egluro tueddiadau cyflwr ffyrdd ers dechrau'r Cynllun Corfforaethol blaenorol (2012 – 2017) a chyflwyno dealltwriaeth o'r ffordd mae'r gwasanaeth yn cynnig defnyddio'r gyllideb sydd ar gael yn ystod cyfnod y Cynllun Corfforaethol nesaf (2017 – 2022).

9:35 a.m

EGWYL

6 CWYNION PERFFORMIAD EICH LLAIS (CH2) (Tudalennau 29 - 50)

Archwilio gwybodaeth (copi ynghlwm) am berfformiad gwasanaethau wrth gydymffurfio â gweithdrefn gwyno'r Cyngor.

10:30 a.m

7 RHAGLEN WAITH ARCHWILIO (Tudalennau 51 - 74)

Ystyried adroddiad gan y Cydlynydd Archwilio (copi wedi'i amgáu) yn gofyn am adolygiad o raglen gwaith i'r dyfodol y Pwyllgor a rhoi'r diweddaraf i'r aelodau ar faterion perthnasol.

11:00 a.m

8 ADBORTH GAN GYNRYCHIOLWYR Y PWYLLGOR

Derbyn unrhyw ddiweddariadau gan gynrychiolwyr y Pwyllgor ar fyrddau a grwpiau amrywiol y Cyngor.

MEMBERSHIP

Councillors

Y Cynghorydd Huw Jones (Cadeirydd)

Y Cynghorydd Hugh Carson Irving (Is-Gadeirydd)

Ellie Chard
Ann Davies
Martyn Holland
Geraint Lloyd-Williams
Bob Murray
Arwel Roberts
Peter Scott
David Williams
Eryl Williams

COPIES TO:

All Councillors for information
Press and Libraries
Town and Community Councils

DEDDF LLYWODRAETH LEOL 2000

Cod Ymddygiad Aelodau

DATGELU A CHOFRESTRU BUDDIANNAU

Rwyf i,
(enw)

*Aelod /Aelod cyfetholedig o
*(*dileuer un)*

Cyngor Sir Ddinbych

YN CADARNHAU fy mod wedi datgan buddiant ***personol / personol a sy'n rhagfarnu** nas datgelwyd eisoes yn ôl darpariaeth Rhan III cod ymddygiad y Cyngor Sir i Aelodau am y canlynol:-
*(*dileuer un)*

Dyddiad Datgelu:

Pwyllgor (nodwch):

Agenda eitem

Pwnc:

Natur y Buddiant:

*(Gweler y nodyn isod)**

Llofnod

Dyddiad

Noder: Rhowch ddigon o fanylion os gwelwch yn dda, e.e. 'Fi yw perchennog y tir sy'n gyfagos i'r cais ar gyfer caniatâd cynllunio a wnaed gan Mr Jones', neu 'Mae fy ngŵr / ngwraig yn un o weithwyr y cwmni sydd wedi gwneud cais am gymorth ariannol'.

Mae tudalen hwn yn fwriadol wag

PWYLLGOR ARCHWILIO PERFFORMIAD

Cofnodion cyfarfod o'r Pwyllgor Archwilio Perfformiad a gynhaliwyd yn Ystafell Bwyllgora 1a, Neuadd y Sir, Rhuthun, Dydd Iau, 28 Medi 2017 am 9.30 am.

YN BRESENNOL

Y Cynghorwyr Councillors Ellie Chard, Ann Davies, Martyn Holland, Hugh Irving (Is-gadeirydd), Huw Jones (Cadeirydd), Geraint Lloyd-Williams a Peter Scott. Roedd Mrs Kathleen Jones (Aelod Cyfetholedig) yn bresennol ar gyfer eitemau 5 a 6.

Roedd yr Aelodau Cabinet – y Cynghorydd Huw Hilditch-Roberts a'r Cynghorydd Richard Mainon yn bresennol ar ôl cael eu gwahodd gan y Pwyllgor ar gyfer eitemau sy'n ymwneud â'u portffolios.

HEFYD YN BRESENNOL

Prif Weithredwr (MM), Pennaeth Gwasanaethau Addysg a Phlant (KIE), Uwch Swyddog Gwella Ysgolion (JM), Pennaeth Cwsmeriaid, Cyfathrebu a Marchnata (LG), Pennaeth Gwasanaethau Cefnogi Cymunedau (PG), Rheolwr Tîm Cefnogi Busnes (BC), Uwch Reolwr - Gwasanaethau Cynnal (AL), Rheolwr Gwella Gwasanaethau (FfA), Swyddog Cwynion Statudol a Chorfforaethol (KR), Cydlynydd Archwilio (RE) a'r Swyddog Gwasanaethau Democrataidd (KAE).

Cynrychiolwyr GwE yn bresennol ar gyfer eitemau 5 a 6. Arwyn Thomas (Rheolwr Gyfarwyddwr), Jacqueline Chan (Ymgynghorydd Arweiniol y Sector Addysg Cynradd - Conwy a Sir Ddinbych) a Paul Matthews-Jones (Ymgynghorydd Arweiniol Sector Addysg Uwchradd Conwy a Gwynedd).

1 YMDDIHEURIADAU

Cafwyd ymddiheuriadau gan y Cynghorwyr Bob Murray, a'r Aelod Cyfetholedig Gareth Williams.

Teyrnged i Alastair McNab

Talodd y Cadeirydd deyrnged i'r Swyddog Arweiniol: Gweithrediadau a Chymorth i Fusnesau, Alastair McNab, a fu farw'n sydyn yr wythnos cynt. Rhoddodd y Cadeirydd a'r Cynghorydd Martyn Holland eu hymddiheuriadau am orfod gadael y cyfarfod yn fuan i dalu eu teyrnged yn yr angladd.

2 DATGANIADAU O FUDDIANT

Datganwyd Cysylltiad Personol fel aelodau o Gorff Llywodraethu Ysgolion gan y Cynghorwyr E Chard, H Hilditch-Roberts, M Holland, H Jones, G Lloyd-Williams a P Scott ar gyfer eitemau 5 a 6.

3 MATERION BRYS FEL Y'U CYTUNWYD GAN Y CADEIRYDD

Nid oedd unrhyw fater brys.

4 COFNODION Y CYFARFOD DIWETHAF

Cyflwynwyd cofnodion cyfarfod y Pwyllgor Archwilio Perfformiad a gynhaliwyd ar 13 Gorffennaf 2017.

Materion yn codi:

Eitem 6 Cofrestr Risg Gorfforaethol – Roedd yr ymateb gan Wasanaeth Cynllunio Brys Gogledd Cymru wedi ei gylchredeg i aelodau fel rhan o'r ddogfen Briff Gwybodaeth cyn y cyfarfod.

Eitem 7 y Cynllun Corfforaethol (C4) –

a) Y Rheolwr Gwasanaeth Derbyn ac Ymyrraeth newydd oedd Jamie Pope.
b) Roedd atal y Cynllun Hawl i Brynu wedi ei gymeradwyo.

***PENDERFYNWYD** y dylid, yn amodol ar yr uchod, dderbyn a chymeradwyo cofnodion y cyfarfod a gynhaliwyd ar 13 Gorffennaf 2017 fel cofnod cywir.*

5 ASESIADAU ATHRAWON A CHANLYNIADAU ARHOLIADAU DROS DRO

Cyflwynodd yr Aelod Arweiniol Addysg adroddiad ac atodiadau (a gylchredwyd yn flaenorol) a oedd yn darparu gwybodaeth ar berfformiad disgyblion Sir Ddinbych mewn perthynas ag asesiadau athro terfynol ar gyfer blwyddyn academaidd 2016-17, a darparu canlyniadau archwilio dros dro yng Nghyfnod Allweddol (CA)4 ac ôl-16 ar ddiwedd tymor yr haf 2017.

Yn ystod ei gyflwyniad, nododd yr Aelod Arweiniol fod y canlyniadau CA4 yn destun proses asesu gwahanol i flynyddoedd blaenorol ac felly nid oedd modd ei gymharu'n gywir gyda chanlyniadau'r sir yn y blynyddoedd cynt. Roedd swyddogion addysg ac Aelodau Arweiniol Addysg ar draws Cymru wedi eu hysbysu ym mis Ebrill 2017 i ddisgwyl gwaethygiad mewn perfformiad yng nghanlyniadau arholiadau TGAU 2017 oherwydd y broses asesu newydd.

Nododd yr Aelod Arweiniol hefyd fod swyddogion wedi gofyn i nifer o bapurau disgyblion Sir Ddinbych gael eu hail-farcio gan eu bod yn cwestiynu'r graddau a roddwyd iddynt. Roedd canlyniadau'r broses hon yn llwyddiannus hyd yma a byddai'n cael ei adlewyrchu yn y canlyniadau a wiriwyd pan fyddant yn cael eu cyflwyno i'r Pwyllgor Archwilio ddechrau 2018.

Nododd y Pennaeth Addysg fod canlyniadau asesiadau athrawon y sector addysg gynradd yn pwysleisio fod:

- y Gwasanaeth Addysg yn anelu at ddiwedd y Cyfnod Sylfaen i gynnal asesiadau cadarn o allu disgyblion. Roedd cyrhaeddiad disgyblion Sir Ddinbych ar ddiwedd y Cyfnod Sylfaen yn ystod 2017 wedi bod 1.7% o dan y targed, ac yn 20fed allan o 22 yng Nghymru – is na'r safle prydau ysgol am ddim (PYD) disgwyliedig, ond un safle'n uwch na'r safle disgwyliedig yn rhanbarth Gogledd Cymru. Fodd bynnag, drwy ddefnyddio data sydd ar gael i swyddogion y Gwasanaethau Plant, roedd wedi gallu deall yr heriau a wynebwyd gan blant unigol yn y cohort. Roedd gwaith hefyd yn cael ei wneud

ar y cyd â'r Gwasanaethau Plant mewn perthynas â'r disgyblion hyn yn seiliedig ar waith profiadau anffafriol plant Iechyd Cyhoeddus Cymru;

- Roedd asesiadau CA2 yn parhau i gofnodi gwelliant bob blwyddyn. Roedd cyflawniad rŵan yn 88.9% a dim ond 6 o ddisgyblion nad oedd ar y gofrestr Anghenion Dysgu Ychwanegol (ADY) a fethodd i gyflawni'r Dangosydd Pynciau Craidd (DPC). Yn ogystal, ni wnaeth 37 o ddisgyblion sydd â Saesneg yn iaith ychwanegol (SIY), lwyddo i gyflawni'r DPC.
- roedd swyddogion o Adran Addysg y Sir ag Estyn yn cyfarfod ar ddiwedd pob tymor i drafod cyrhaeddiad ac roedd y Rheoleiddiwr wedi nodi nad oedd ganddo bryderon am berfformiad disgyblion cynradd Sir Ddinbych gan fod y Sir yn ymwybodol o amgylchiadau personol pob disgybl unigol;
- roedd gan yr Adran Addysg bryderon am y perfformiad cyffredinol yn CA4, er gwaethaf fod pob awdurdod yng Nghymru wedi eu cynghori i beidio â chymharu canlyniadau'r flwyddyn bresennol gyda pherfformiad y flwyddyn cynt;
- roedd perfformiad pob awdurdod yng Nghymru yn CA4 wedi gwaethygu yn 2017 pan gyflwynwyd y maes llafur newydd a'r system raddio;
- Roedd proffil perfformiad Sir Ddinbych yn CA4 yn ddiddorol iawn oherwydd fod ganddo'r ysgol gyda'r perfformiad gorau a'r trydydd gorau yn CA4 yng Ngogledd Cymru, ond roedd hefyd ganddo'r ysgol gyda'r perfformiad gwaethaf;
- nid oedd papurau arholi Llenyddiaeth Gymraeg na Saesneg eleni yn cyfrif tuag at y Lefel 2+, dim ond yr arholiadau iaith a mathemateg oedd yn cael eu hystyried ar gyfer y Lefel 2+; a
- o fewn ffiniau'r sir, Sir Ddinbych oedd â'r nifer uchaf o'r wardiau cyngor mwyaf difreintiedig yng Ngogledd Cymru, felly roedd swyddogion yn archwilio data PYD i sicrhau ei fod yn adlewyrchu perfformiad y sir yn gywir ac i ganfod a oedd pawb gyda hawl i PYD yn eu hawlio nhw.

Llongyfarchodd aelod cyfetholedig yr Eglwys Gatholig ar y pwyllgor archwilio'r Sir ar ei ymagwedd o ganolbwyntio darpariaeth addysg a lles ar anghenion penodol pob disgybl unigol. Teimlai mai hon oedd yr ymagwedd gywir i'w chymryd, gan yn benodol gysylltu anghenion addysgol y plentyn gyda'i anghenion/hanghenion lles fel y nodwyd gan y Gwasanaethau Plant. Yn ei barn hi, roedd cael yr un swyddog yn Bennaeth y ddau wasanaeth pwysig hyn yn hwyluso'r ymagwedd hon ac yn cefnogi'r gwaith ar draws y ddau wasanaeth.

Pwysleisiodd Rheolwr Gyfarwyddwr GwE fod:

- Roedd 12 disgybl yn 1% o'r cohort yn y data perfformiad, felly gallai perfformiad nifer fechan o ddisgyblion yn y cohort mewn arholiad gael effaith sylweddol ar sgôr perfformiad cyffredinol y sir, yn rhanbarthol ac yn genedlaethol;
- roedd yn bwysig cofio fod perfformiad CA4 eleni yn dir newydd hollol;
- Roedd cyfraniad Sir Ddinbych i raglen addysg Gogledd Cymru yn allweddol. Er y byddai gwella perfformiad yn CA4 yn her, roedd yn bwysig cofio fod perfformiad sector cynradd Sir Ddinbych yn dda a pherfformiad rhanbarth Gogledd Cymru oedd y gorau yng Nghymru yn y sector cynradd;
- roedd y bwlch rhwng cyrhaeddiad disgyblion ar Lefel 2+ yn y rhanbarth hefyd yn cau mewn cymhariaeth a rhanbarthau eraill Cymru; ac

- yn ei farn ef, byddai her aruthrol yn ystod y flwyddyn i ddod mewn perthynas â gwella perfformiad disgyblion yn Saesneg a Mathemateg, yn arbennig o ystyried y ffaith fod 31 o'r 55 Pennaeth Adran Mathemateg yng Ngogledd Cymru ar hyn o bryd, newydd eu penodi i'w swyddi.

Nododd Arweinydd Cynradd GwE:

- yn ystod y Cyfnod Sylfaen, a oedd hyd at 7 oed, aseswyd disgyblon ar eu sgiliau llythrennedd, mathemateg a datblygiad personol a chymdeithasol (DPCh);
- Roedd perfformiad disgyblion Sir Ddinbych ar ddiwedd y Cyfnod Sylfaen wedi dirywio eleni, y tro cyntaf i hyn ddigwydd ers cyflwyno asesiadau'r Cyfnod Sylfaen. Serch hynny, roedd y bwlch perfformiad rhwng disgyblion sy'n cael PYD a disgyblion nad oedd yn cael PYD yn llai ar draws gweddill rhanbarth Gogledd Cymru, ac
- er bod perfformiad llythrennedd, mathemateg a gwyddoniaeth yn CA2 wedi gwella yn Sir Ddinbych, roedd pob sir arall hefyd wedi gwella yn erbyn y dangosydd hwn. Fodd bynnag, yn CA2 roedd Sir Ddinbych wedi perfformio yn uwch na'r sgôr PYD disgwyliedig ar lefel genedlaethol a rhanbarthol. Roedd hefyd yn ddymunol i nodi fod llai o fwlch rhwng perfformiad disgyblion ar y cam hwn a oedd yn derbyn prydau ysgol am ddim a'r rhai nad oedd yn gwneud, a bod y bwlch perfformiad rhwng merched a bechgyn yn culhau.

Wrth ymateb i gwestiynau aelodau gwnaeth yr Aelod Arweiniol Addysg, Swyddogion y Gwasanaeth Addysg a chynrychiolwyr GwE:

- nodi er nad oedd mecanwaith 'bwysoli' yn bodoli i ystyried yr effaith ar berfformiad ysgol o gael nifer anghymesur o ddisgyblion ADY neu SIY, dim ond un rhan o'r wybodaeth a oedd ar gael ar ysgolion unigol oedd canlyniadau arholiadau a data asesiadau athrawon. Roedd yn bwysig ystyried data perfformiad naill ochr â gwybodaeth arall a oedd ar gael fel adroddiadau archwiliadau estyn, gwybodaeth categoreiddio ysgolion ac ati, ac nid ar ben ei hun;
- roi sicrwydd fod gan Wasanaeth Addysg y sir broffil unigol o bob disgybl yn ysgolion Sir Ddinbych, gan gynnwys disgyblion ADY sy'n mynd i ysgolion prif ffrwd a'r disgyblion hynny sy'n mynd i'w ysgolion arbennig. Roedd y Gwasanaeth yn deall yr hyn roedd pob disgybl yn gallu ei gyflawni, y gefnogaeth fyddai ar gael iddynt i gyflawni eu potensial llawn, gan gynnwys anghenion y rhai hynny oedd â rhwystrau cymhleth i'w goresgyn er mwyn cyflawni eu potensial;
- cadarnhau fod proffiliau disgyblion y sir yn cyd-fynd ag asesiadau archwilio Estyn. Dadansoddodd GwE y data hwn yn agos ac yn sgil hynny, roedd yn dal y data proffil disgyblion mwyaf manwl o holl gonsortia Gwella Ysgolion ar draws Cymru;
- pwysleisiodd nad oedd disgyblion gydag Anghenion Addysgol Arbennig (AAA) neu ADY mor debygol o gyflawni canlyniadau A* lluosog. Fodd bynnag, roedd dyletswydd ar y cyngor i sicrhau eu bod yn cael y profiad addysgol gorau posibl, ac un a oedd yn diwallu eu hanghenion unigol;

- cadarnhau fod y mesur PYD yn fesur Llywodraeth Cymru, a ddefnyddiwyd ganddynt wrth adrodd ar berfformiad addysgol. Nid oedd modd i gyfoedion yn yr ysgol adnabod plant a oedd yn derbyn PYD, roeddent ond yn cael eu nodi ar systemau gweinyddu'r ysgol a data disgyblion y Sir at ddibenion adrodd ystadegol ac i sicrhau fod pob disgybl, beth bynnag fo'u cefndir / amgylchiadau yn cael yr un cyfleoedd addysgol;
- Nododd fod y Cyngor wedi gwneud rhywfaint o waith gyda Phenaethiaid yn ddiweddar gyda'r nod o ddeall pa wasanaethau sydd eu hangen ar gyfer disgyblion ADY yn eu hysgolion;
- cadarnhau fod effaith negyddol ar ganlyniadau perfformiad CA4 Lefel 2+ eleni yn dilyn diddymu'r cymhwyster Llenyddiaeth Saesneg / Cymraeg o'r dangosydd. Yn ogystal, roedd y dull asesu wedi newid, gyda 80% o'r mesur perfformiad bellach yn seiliedig ar ganlyniadau arholiadau. Roedd elfen mathemateg a rhifedd y cymhwyster CA4 wedi newid i gynnwys rhesymu mathemategol mewn bywyd bob dydd;
- dywedodd wrth y Pwyllgor fod y gostyngiad o -9.3% mewn perfformiad yn Sir Ddinbych ar CA4 (Lefel 2+), o % fwyaf o ostyngiad yn y rhanbarth, yn sgil nifer o ffactorau h.y. yn secondiad pennaeth ysgol gyda pherfformiad uchel, llithriadau perfformiad mewn ysgolion eraill o'u cymharu â blynyddoedd blaenorol, perfformiad disgyblion sy'n derbyn PYD ac ati. Mae'r ysgol gyda'r perfformiad gorau yn y rhanbarth a'r trydydd gorau yn ogystal â'r ysgol sydd a'r perfformiad gwaethaf yn y rhanbarth yn y sir, roedd graddau'r amrywiad hwn mewn perfformiad yn effeithio ar safle perfformiad cyffredinol y Sir;
- esboniwyd mesuriad Cap 9 newydd Llywodraeth Cymru (LlC), a oedd yn canolbwyntio ar naw pwnc cryfaf pob disgybl ac yn cyfuno eu sgôr perfformiad ar draws y pynciau a ddewiswyd;
- cadarnhaodd fod GwE ar hyn o bryd yn archwilio'r ddarpariaeth cwricwlwm sydd ar gael yn ysgolion Sir Ddinbych i sicrhau ei fod yn ateb y gofyn;
- cadarnhaodd fod gan GwE gynllun gwella ar waith ar gyfer pob ysgol yn Sir Ddinbych a'u bod yn gweithio'n agos gyda Gwasanaeth Addysg y Cyngor i ddarparu'r cynllun. Lle bo angen, byddai swyddogion arbenigol yn mynd i ysgolion a oedd yn tangyflawni mewn ymgais i wella canlyniadau'r disgyblion;
- gwirio fod pob adran bwnc ym mhob ysgol uwchradd wedi eu hasesu er mwyn nodi eu hanghenion gwella;
- dywedodd fod GwE a swyddogion addysg ar hyn o bryd yn dadansoddi'r data i ganfod a oedd ymagwedd newydd tuag at asesu disgyblion yn CA4 wedi cyfrannu tuag at ddirywiad mewn perfformiad ar draws y rhanbarth;
- cadarnhaodd, er y gallai secondiad staff gyda chyflawniad uchel i sefydliadau fel GwE gael effaith niweidiol ar berfformiad ysgol, roedd rhaid i wasanaeth gwella ysgolion arbenigol sicrhau gwasanaethau'r bobl orau er mwyn darparu gwelliant cynaliadwy i ysgolion ar draws y rhanbarth. Roedd felly'n bwysig fod y cydbwysedd cywir o staff o ansawdd uchel gyda chymwysterau priodol yn cael eu cynnal ar bob lefel o fewn y system addysg er mwyn cyflawni cymaint o fudd â phosibl i bawb; a
- nododd fod y targed gwaelodol cyfartalog 3 blynedd CA4 ar gyfer disgyblion sy'n derbyn PYD o 36%, lle'r oedd Sir Ddinbych ond wedi cyflawni 16.2% a dim ond un o awdurdodau Gogledd Cymru oedd wedi ei gyflawni, yn darged cynyddrannol gan Lywodraeth Cymru.

Dywedodd y Pennaeth Addysg wrth aelodau, mewn perthynas â pherfformiad siomedig ysgolion unigol, fod:

- mynegwyd pryder dwys i gorff llywodraethu ysgol a oedd wedi caniatáu secondiad ei Bennaeth, er nad oedd y dirywiad yn eu perfformiad yn cael ei briodoli i ymadawiad y Pennaeth ond i danberfformiad un adran. Roedd y Corff Llywodraethu wedi eu hysbysu, os oeddynt yn caniatáu i'r Pennaeth gael ei secondio, dylai felly fod ganddynt drefniadau monitro cadarn yn eu lle ar gyfer rheolwyr canol yr ysgol i sicrhau nad oedd perfformiad disgyblion yn dioddef;
- roedd uwch swyddogion, cadeirydd y llywodraethwyr a chynrychiolwyr esgobaeth o ysgol arall a oedd yn tangyflawni wedi eu gwahodd i gwrdd â hi i drafod materion arweinyddiaeth a rheoli, perfformiad PYDd, cyfraddau absenoldeb awdurdodedig ac anawdurdodedig, a'u cynlluniau gwella; a
- gan ystyried y bydd ysgolion Catholig cynradd ac uwchradd yn cau yn y dyfodol yn y Rhyl ac agoriad ysgol ffydd newydd 3 – 19 oed yn y dref, roedd Pennaeth cynradd wedi ei benodi i weithio naill ochr i dîm rheoli'r ysgol uwchradd bresennol. Gan felly alluogi monitro ei welliant a'r gallu i ddarparu cefnogaeth a her, gyda'r bwriad o gyflawni gwelliant cynaliadwy yn barod ar gyfer agoriad yr ysgol newydd. Roedd cyfraddau absenoliaeth yr ysgol eisoes yn gostwng.

Rhoddodd yr Aelod Arweiniol Addysg sicrwydd i'r Pwyllgor fod ganddo bob hyder fod staff Gwasanaeth Addysg y Sir a GwE yn adnabod ysgolion a disgyblion y sir yn dda iawn, a'u bod yn gwneud pob ymdrech i sicrhau fod pob disgybl yn cyflawni eu potensial llawn. Dywedodd hefyd wrth y Pwyllgor y byddai'r Grŵp Monitro Safonau Ysgolion (GMSY), a fyddai'n cynnwys cynrychiolwyr o'r pwyllgorau archwilio, yn cael ei gadeirio yn y dyfodol gan yr Aelod Arweiniol Addysg. Byddai'r GMSY hefyd yn ystyried adroddiadau adolygu chwarterol GwE yn rheolaidd.

Pwysleisiodd yr Aelod Arweiniol Addysg, er bod y Cyngor a'r Gwasanaeth Addysg yn gefnogol ar y cyfan i'r egwyddor o ganiatáu staff i gael profiad ychwanegol drwy gyfleoedd secondiad, credai y byddai'n fuddiol yn y dyfodol i fanylion y secondiadau arfaethedig gael eu rhannu gyda'r Cyngor er mwyn iddo gyflwyno ei arsylwadau ar eu heffaith i'r cyrff llywodraethu cyn iddynt wneud penderfyniadau ar geisiadau am secondiad.
Cyn gorffen y drafodaeth, pwysleisiodd aelodau'r angen i ganolbwyntio ar ysgolion sy'n tangyflawni a'u cefnogi i lefel lle gallent gynnal gwelliant parhaus. Ar y sail hwn, trafodwyd pa mor ymarferol ydoedd i wahodd Penaethiaid a Chadeiryddion Cyrff Llywodraethu ysgolion a oedd yn tangyflawni ac/ neu yn wynebu problemau difrifol i ddod i gyfarfod archwilio i drafod gydag aelodau'r Pwyllgor eu cynlluniau gwella. Roedd Aelodau a'r Prif Weithredwr yn cefnogi'r ymagwedd hon.

Casgliad y Pwyllgor:

<u>PENDERFYNWYD: yn amodol ar y sylwadau uchod -</u>

(i) derbyn y wybodaeth am berfformiad ysgolion y Sir a disgyblion yn erbyn perfformiad blaenorol a meincnodau allanol a oedd ar gael ar hyn o bryd;
(ii) cadarnhau ei fod wedi darllen, deall ac ystyried yr Asesiad o'r Effaith ar Les yn Atodiad D 6 wrth iddo ystyried y wybodaeth; a
(iii) gwahodd Penaethiaid a Chadeiryddion Cyrff Llywodraethu ysgolion a oedd yn tangyflawni ac/ neu yn wynebu problemau difrifol i gwrdd â'r

Pwyllgor yn y dyfodol gyda'r bwriad o gefnogi gwelliannau cynaliadwy tymor hir.

6 RHAGLEN HERIO A CHEFNOGI NEWYDD GWE

Cyflwynodd yr Aelod Arweiniol Addysg yr adroddiad (a gylchredwyd yn flaenorol) a oedd yn rhoi gwybodaeth i aelodau ar fodel her a chefnogaeth newydd GwE ar gyfer ysgolion Sir Ddinbych – gan gynnwys y strwythur diwygiedig ar gyfer y sefydliad a manylion ei arferion gwaith i gefnogi gwelliant i ysgolion ar draws rhanbarth Gogledd Cymru Rhoddodd y Pennaeth Addysg a Gwasanaethau Plant wybod i Aelodau fod GwE wedi wynebu cyfnod sylweddol o her a bod swyddogion yn Sir Ddinbych bellach yn fwy hyderus y byddai strwythur 'newydd' GwE yn cefnogi gwella ysgolion ar draws pob sector addysg yn y sir.

Dywedodd Rheolwr Gyfarwyddwr newydd GwE fod y fformiwla genedlaethol ar gyfer gwasanaethau gwella ysgolion wedi rhoi rhagor o bwyslais ar ddarparu rhagor o gefnogaeth i'r sector cynradd. O safbwynt Sir Ddinbych, roedd y ffocws hwn wedi cael effaith negyddol ar berfformiad y sector uwchradd yn y sir. Rhoddodd Swyddogion Arweiniol Cynradd ac Uwchradd GwE ar gyfer Sir Ddinbych wybod i aelodau'r Pwyllgor eu bod wedi eu penodi i'w swyddi unigol i gefnogi ysgolion i ddatblygu a darparu eu Cynlluniau Gwella Ysgolion, roedd y swyddogaeth honno yn cynnwys sicrhau ansawdd y cynlluniau hynny i sicrhau y byddent yn sicrhau Gwelliant ac yn darparu gwell canlyniadau i bob disgybl. Byddai dau Swyddog Arweiniol GwE yn cwrdd â swyddogion addysg arweiniol y Cyngor bob pythefnos i sicrhau fod gwelliannau cynaliadwy yn cael eu gwireddu ym mhob ysgol ar draws y sir. Eglurodd swyddogion GwE y byddai'r model newydd yn cynnwys Cynlluniau Busnes manwl Lefel 2 a Lefel 3 o fis Medi 2017. Byddai'r Cynlluniau hyn yn canolbwyntio ar chwe blaenoriaeth GwE, sef:

- safonau
- cwricwlwm ac asesu
- arweinyddiaeth
- lles
- addysgu; a
- busnes

ac roedd manylion am bob un ohonynt yn yr adroddiad. Byddai'r Cynlluniau Lefel 2 yn canolbwyntio ar safonau'r awdurdod lleol, cwricwlwm ac asesu, arweinyddiaeth, lles ac addysgu, a byddai'r Cynlluniau Lefel 3 uwch yn canolbwyntio ar feysydd mwy arbenigol o'r cwricwlwm, busnes a llywodraethu GwE ac ati, ac yn cymharu perfformiad a chanlyniadau ar draws chwe ardal awdurdod addysg lleol y rhanbarth.

Mewn ymateb i gwestiynau'r aelodau, dywedodd y swyddogion GwE a'r Gwasanaeth Addysg fod:

- lles pob disgybl ar draws pob sector o'r ysgol yn rhan ganolog o'r gwasanaeth a ddarparwyd gan GwE a'r awdurdod lleol, gan fod disgyblion iach, gwydn a chyfrifol yn fwy tebygol o wireddu eu potensial;
- ystyriwyd fod cyfuno Addysg a Gwasanaethau Plant yn Sir Ddinbych o dan yr un Pennaeth Gwasanaeth yn fanteisiol ac yn ffafriol i gyflawni'r agenda lles; a
- Byddai Estyn yn ail-arolygu GwE ganol mis Hydref 2017

Roddodd Prif Weithredwr Cyngor Sir Ddinbych wybod i'r Pwyllgor y byddai bob amser problemau neu faterion pryder yn ymwneud ag addysg disgyblion. Cyfrifoldeb GwE a'r awdurdod addysg lleol oedd nodi a deall y 'problemau' a chyflwyno mesurau i fynd i'r afael â nhw a'u datrys. Dywedodd wrth aelodau fod ganddo hyder yn y model newydd hwn ac y byddai'n cyflawni'r canlyniadau dymunol. Ymateb y Pwyllgor:

<u>Penderfynwyd:</u> -

(i) yn amodol ar yr arsylwadau uchod ar y strwythur a'r arferion gwaith diwygiedig i gefnogi gwelliant ysgolion yn Sir Ddinbych i ardystio'r model; a

(ii) chadarnhau ei fod wedi darllen, deall ac ystyried yr Asesiad o Effaith ar Les fel rhan o'i ystyriaethau ar yr uchod.

7 'EICH LLAIS' : ADRODDIAD AR BERFFORMIAD O RAN YMDRIN Â CHWYNION

Wrth gyflwyno'r adroddiad Cwynion 'Eich Llais' ar gyfer Chwarter 4 2016/17 a Chwarter 1 2017/18 (a gylchredwyd yn flaenorol), dywedodd yr Aelod Arweiniol ar gyfer datblygu Isadeiledd Cymunedol wrth y Pwyllgor fod yr wybodaeth yn cael ei darparu i roi cyfle i aelodau archwilio perfformiad y Cyngor wrth ddelio â chwynion. Roedd yr adroddiad hefyd yn amlinellu sut yr oedd gwasanaethau'r Cyngor wedi defnyddio cwynion er mwyn gwella darpariaeth gwasanaeth i drigolion. Yn ystod y cyflwyniad hwn, tynnodd yr Aelod Arweiniol sylw aelodau at y ffaith fod nifer y canmoliaethau a dderbyniwyd yn ystod y ddau chwarter unigol yn fwy na nifer y cwynion a gafwyd, ac roedd hynny'n ddymunol. Roedd hefyd yn amlwg o'r data nad oedd unrhyw batrwm amlwg yn amlygu ei hun mewn perthynas â'r cwynion a gafwyd.

Wedi ei atodi i adroddiad 'Eich Llais' oedd adroddiad a ofynnwyd amdano gan aelodau ar y 'Dangosfwrdd Cwsmeriaid' – a oedd yn rhoi trosolwg o ganlyniadau ymdrech a bodlonrwydd cwsmeriaid ar gyfer y Cyngor am y cyfnod mis Medi 2016 tan fis Awst 2017. Wrth gyflwyno'r adroddiad hwn, amlinellodd y Pennaeth Cwsmeriaid, Cyfathrebu a Marchnata y broses ar gyfer gwerthuso adborth cwsmeriaid a sut y defnyddiwyd yr adborth a gafwyd i wella gwasanaethau'r Cyngor. Nododd y dylai adroddiadau 'Dangosfwrdd Cwsmeriaid' yn y dyfodol gynnwys dadansoddiad ystadegol a data ar sail gwasanaeth wrth wasanaeth.

Wrth ymateb i gwestiynau aelodau gwnaeth yr Aelod Arweiniol a swyddogion:

- roi manylion y broses ar gyfer delio â 'chwynion', gan bwysleisio fod 'cwynion' yn wahanol i 'geisiadau gwasanaeth'.
- nodi y gellid ymdrin â 'cheisiadau gwasanaeth' a'u datrys yn gynharach os oeddynt yn berthnasol ac y darparwyd gwybodaeth benodol gan y galwr a gysylltodd â'r Ganolfan Gwasanaethau i Gwsmeriaid;
- cadarnhaodd fod y Cyngor bob amser yn chwilio am ddulliau o wella gwasanaethau a gwella mynediad at y broses gwyno ar gyfer y cyhoedd. Roedd gwefan y Cyngor yn cynnwys yr holl wybodaeth berthnasol ar sut i wneud cwyn;

- nododd nad oedd y galwadau ffôn a gafwyd am geisiadau gwasanaeth neu i gofrestru cwynion yn cael eu recordio. Serch hynny, byddai cofnod ar bapur yn cael ei gwneud o bob cais neu gŵyn a gafwyd;
- cadarnhau fod rhai gwasanaethau, neu asiantaethau sy'n darparu gwasanaethau ar ran y Cyngor, yn fwy tebygol o arwain at gwynion yn eu herbyn e.e. gwasanaethau gorfodi sifil. Roedd hyn oherwydd natur eu gwaith;
- nodi, os oedd aelodau yn teimlo bod angen codi ymwybyddiaeth am Weithdrefn Gwyno Gorfforaethol y Cyngor byddai digwyddiad cyfathrebu yn cael ei drefnu ar y diben hwn; a
- cadarnhau fod y Cyngor yn croesawu cwynion gan ei fod yn eu hystyried yn fodd effeithiol o ddeall problemau a gwella gwasanaethau yn sgil hynny.

Aeth y Pennaeth Cwsmeriaid, Cyfathrebu a Marchnata ati ymchwilio'r oedi a wynebwyd wrth fwrw ymlaen â 'ceisiadau gwasanaeth' os nad oedd yr union god post ar gyfer y broblem / digwyddiad yn hysbys i'r person sy'n rhoi gwybod. Ymrwymodd hefyd i sicrhau fod y rhifau ffôn ar gyfer y gwasanaeth brys y tu allan i oriau o fewn cyrraedd hawdd ar holl gyhoeddiadau, gohebiaeth, gwefan a thudalennau cyfryngau cymdeithasol y Cyngor.

Ar ddiwedd y drafodaeth:

***<u>Penderfynwyd:</u>* - yn amodol ar y sylwadau uchod -**

(i) ***derbyn yr adroddiad ar berfformiad y Cyngor wrth ddelio a chwynion, canmoliaeth ac awgrymiadau a gafwyd o dan weithdrefn gwyno gorfforaethol 'Eich Llais' yn ystod Chwarter 4, 2016-17 a Chwarter 1, 2017-18, a sut roeddynt yn cael eu defnyddio i wella gwasanaethau i drigolion; a***

(ii) ***derbyn data ar y canlyniadau Ymdrech a Bodlonrwydd Cwsmeriaid ar gyfer Cyngor Sir Ddinbych ar gyfer y cyfnod o fis Medi 2016 i fis Awst 2017 a sut y defnyddiwyd y wybodaeth honno at y diben o wella gwasanaethau i gwsmeriaid y Cyngor a thrigolion.***

8 RHAGLEN WAITH ARCHWILIO

Cyflwynodd y Cydlynydd Archwilio adroddiad (a ddosbarthwyd yn flaenorol) yn gofyn i'r Aelodau adolygu rhaglen waith y Pwyllgor a rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf ar faterion perthnasol.

Roedd copi o "ffurflen gynnig Aelodau" wedi'i chynnwys yn Atodiad 2. Gofynnodd y Cydlynydd Archwilio i unrhyw gynigion gael eu cyflwyno iddi hi. Roedd Rhaglen Gwaith i'r Dyfodol y Cabinet wedi'i chynnwys yn Atodiad 3 ac roedd tabl yn rhoi crynodeb o benderfyniadau diweddar y Pwyllgor ac a oedd yn rhoi gwybod am gynnydd wrth eu rhoi ar waith, wedi'i gynnwys yn Atodiad 4.

Rhoddodd y Pwyllgor ystyriaeth i ddrafft o'i Raglen Gwaith i'r Dyfodol ar gyfer cyfarfodydd y dyfodol, Atodiad 1. Cytunwyd ar yr ychwanegiadau canlynol – ar gais y Grŵp Cadeiryddion ac Is-gadeiryddion Archwilio – i raglen y Pwyllgor Archwilio Perfformiad ar 7 Rhagfyr 2017:-

a) astudiaeth genedlaethol Swyddfa Archwilio ar Reoli Gwastraff yng Nghymru ac
b) adroddiad ar 'Datblygu Strategaeth Gynnal Priffyrdd'.

Gofynnwyd i'r Pwyllgor benodi aelodau i'r Grwpiau Her Gwasanaeth sy'n goruchwylio meysydd gwaith penodol neu berfformiad gwasanaethau. I'r perwyl hwnnw, cyflwynwyd yr enwebiadau canlynol:

- Y Cynghorydd Ellie Chard - Y Gyfraith, Adnoddau Dynol a'r Gwasanaethau Democrataidd.
- Y Cynghorydd Hugh Irving - Gwella a Moderneiddio Busnes

PENDERFYNWYD

(i) yn amodol ar y sylwadau a'r diwygiadau uchod, y dylid cymeradwyo'r Rhaglen Gwaith i'r Dyfodol; a
(ii) cytuno ar y penodiadau i'r Grwpiau Herio Gwasanaeth.

9 ADBORTH GAN GYNRYCHIOLWYR Y PWYLLGOR

Ni chyflwynwyd unrhyw adborth.

Daeth y cyfarfod i ben am 12:00pm

Adroddiad i'r:	**Pwyllgor Archwilio Perfformiad**
Dyddiad y Cyfarfod:	**7 Rhagfyr 2017**
Aelod/Swyddog Arweiniol:	**Aelod Arweiniol Priffyrdd, Cynllunio a Chludiant Cynaliadwy / Pennaeth Gwasanaethau Priffyrdd ac Amgylcheddol**
Awdur yr Adroddiad:	**Rheolwr Asedau Priffyrdd a Risg**
Teitl:	**Datblygu Strategaeth Cynnal a Chadw Priffyrdd**

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Mae'r adroddiad canlynol yn amlinellu pa mor effeithiol yw'r buddsoddiad a wnaethpwyd yn ystod y blynyddoedd diweddar i wella cyflwr ffyrdd a beth fydd cynnwys y strategaeth arfaethedig o ran rheoli'r cyllid sydd ar gael yn y dyfodol i sicrhau'r budd gorau.

2. Beth yw'r rheswm dros lunio'r adroddiad hwn?

Rhoi gwybod i'r Pwyllgor Archwilio Perfformiad am dueddiadau yng nghyflwr y ffyrdd ers dechrau'r Cynllun Corfforaethol diwethaf (2012 - 2017), ac i ddarparu gwybodaeth am y ffordd y mae'r gwasanaeth yn bwriadu defnyddio'r gyllideb sydd ar gael yn ystod cyfnod y Cynllun Corfforaethol nesaf (2017 - 2022).

3. Beth yw'r Argymhellion?

Bod y Pwyllgor yn:

3.1 darparu sylwadau ac yn cefnogi'r dull a gynigir gan y gwasanaeth i gydbwyso'r risg o ffyrdd yn dirywio yn erbyn yr adnoddau ariannol sydd ar gael yn ystod 2017-2022; ac yn

3.2 cadarnhau ei fod wedi darllen, deall ac ystyried yr Asesiad o'r Effaith ar Les (Atodiad 3) fel rhan o'i ystyriaethau.

4. Manylion yr adroddiad

Mae yna 1,416 cilomedr o briffyrdd cyhoeddus wedi eu mabwysiadu yn Sir Ddinbych, pob un o wahanol gymeriad a phwysigrwydd ac yn amrywio o strydoedd mawr prysur i lonydd gwledig sy'n cysylltu eiddo unigol. Beth bynnag eu natur, mae'n ddyletswydd statudol arnom ni i gadw pob un mewn cyflwr diogel. Felly mae'n rhaid i'r Cyngor Sir benderfynu sut y mae'n bwriadu rheoli'r risg.

Ers 2012 mae'r Cynllun Corfforaethol yn cynnwys ymrwymiad gan y Cyngor i wella cyflwr y ffyrdd yn Sir Ddinbych fel bod gan drigolion ac ymwelwyr Sir

Ddinbych fynediad i rwydwaith ffyrdd wedi ei reoli'n dda, ac mae cyllid sylweddol wedi ei neilltuo er mwyn cadw at yr ymrwymiad hwn. Yn y Cynllun Corfforaethol newydd, dan y strategaeth Clymu Cymunedau, mae ymrwymiad o hyd i fuddsoddi mewn ffyrdd a phontydd er mwyn cynnal rhwydwaith hyfyw a chynaliadwy.

Mae'r rhwydwaith wedi ei rannu'n bedwar dosbarth ffordd, sef A, B, C a Di-ddosbarth, gyda'r ffyrdd C a Di-ddosbarth yn cyfrif am y rhan fwyaf o'r ffyrdd (cyfanswm o 1,142 cilomedr). Pob blwyddyn rydym ni'n defnyddio Scanner, techneg arolygu syml sy'n cael ei asesu'n allanol, i asesu cyflwr yr holl ffyrdd A a B a sampl ar hap o hanner y ffyrdd C. Mae canlyniadau'r asesiadau hyn yn cyflwyno canlyniadau ar gyfer y Dangosyddion Perfformiad Cenedlaethol ar gyflwr ffyrdd. Ers 2011 mae'r dangosyddion hyn wedi dangos gwelliannau parhaus yn y tri dosbarth, gydag ond 2.7% o'n ffyrdd A yn y categori 'gwael'. Serch hynny, mae'n dal yn bwysig nodi bod angen ymgymryd â gwaith mewn sawl lleoliad ac mae rhywfaint o'r gwaith yma yn golygu buddsoddiad sylweddol, heb unrhyw ffynhonnell ariannu amlwg ar eu cyfer. Dylid nodi hefyd bod y Dangosyddion Perfformiad Cenedlaethol yn berthnasol i 32% o ffyrdd y sir.

Mae'r 68% arall yn cael eu hasesu yn defnyddio methodoleg arolygu weledol gan ein harolygwyr ein hunain, ac ers 2011 mae hyn wedi dangos darlun mwy cymhleth. Rydym ni wedi gwella dros 100 o ffyrdd gwaethaf y sir ac felly dylid bod modd gweld gwelliant amlwg yn y sgôr cyffredinol. Fodd bynnag, nid dyma'r achos. Mewn gwirionedd mae'r sgôr bellach yn 16% yn waeth na'r sgôr a gafwyd chwe blynedd yn ôl, sy'n dangos bod sgôr cyfartalog pob ffordd bellach yn uwch, h.y. yn waeth. Mae hyn yn dangos bod gennym ni lai o ffyrdd mewn cyflwr gwael ond bod gennym ni fwy o ffyrdd yn dirywio. Mae dadansoddiad pellach yn dangos bod y dirywiad hwn yn fwy lleol yn hytrach nag ar ddarnau hirach o ffyrdd, ac felly gall hyn ein helpu ni ddatblygu strategaeth i symud ymlaen, fel y nodir yn ddiweddarach yn yr adroddiad hwn.

O ran ffynonellau ariannu, mae'r gwelliannau hyd yma wedi eu hariannu yn bennaf drwy fenthyca darbodus. Am dair blynedd ychwanegwyd at y swm hwn gan Lywodraeth Cymru, drwy Fenter Benthyca Llywodraeth Leol, a oedd yn hwb mawr. Fodd bynnag, nid yw'r cyllid hwn bellach ar gael i ni. Lwfans cyfalaf y sir ar hyn o bryd yw £2.55 miliwn ac mae oddeutu £2.3 miliwn yn cael ei wario ar y rhwydwaith ffyrdd. Yn ychwanegol at hyn ceir cyllid refeniw ac mae dadansoddiad o hynny ar gael yn Atodiad 1.

Os yw'r lefelau presennol o wario yn cael ei chynnal yn ystod cyfnod y Cynllun Corfforaethol presennol, teimlir y byddai hyn yn arwain at:-

a) Cynnydd yn y dyraniad cyllideb sydd angen ei wario ar waith cynnal a chadw ymatebol er mwyn ymgymryd â'n dyletswyddau statudol
b) Dirywiad cymedrol yn y cyflwr
c) Cynnydd yn nifer y mân ddiffygion
d) Cynnydd yn y nifer posibl o hawliadau gan drydydd parti
e) Lleihad tebygol ym modlonrwydd cwsmeriaid a chyflwr y ffyrdd

Mae Atodiad 2 yn cynnwys graff o’r dirywiad tebygol yn seiliedig ar y lefelau cyllido presennol.

Drwy ddefnyddio meddalwedd mae’n bosibl dadansoddi effaith y strategaethau gwario amrywiol ac mae un dewis yn ceisio cyflawni ‘cyflwr cyson’ h.y. cynnal y ffyrdd yn ei gyflwr presennol. Mae'r canlyniad yn fan hyn yn golygu y bydd yr adnoddau presennol yn ddigon cyhyd a bod pob ceiniog yn cael ei wario yn y lle cywir ar yr adeg gywir. Fodd bynnag, yn ymarferol, mae hyn yn anodd iawn.

Bu i ni hefyd ddefnyddio’r meddalwedd i gyfrifo'r gost yn ystod cyfnod y Cynllun Corfforaethol newydd i gyflawni'r gwelliant cyfartalog o 4% y cawsom yn ystod cyfnod y Cynllun Corfforaethol diwethaf, ac mae hynny’n cyfateb i fuddsoddiad o £2.7 miliwn flwyddyn ar ôl blwyddyn (o gymharu â’r £2.3 miliwn presennol), gan dybio y bydd y dyraniad refeniw presennol yn aros yr un peth. Gan fod y rhwydwaith ffyrdd yn rhan naturiol o’r seilwaith ar draws y sir gyfan, mae’n debygol iawn y bydd mathau eraill o waith yn cael eu gwneud a fydd yn effeithio ar y priffyrdd. O ganlyniad, a chyda cynllunio priodol, ein nod yw cysylltu â chymaint o ffynonellau ariannu eraill â phosibl i ddarparu budd cydfuddiannol. Rydym ni eisoes yn gweithio gyda'r Adran Dai ar strategaeth i dderbyn y budd cydfuddiannol mwyaf, a byddwn yn parhau i wella’r cyfathrebu gyda swyddogion cynllunio er mwyn treiddio ymhellach i sut y gall datblygiadau newydd roi hwb i’n cyllideb h.y. drwy gytundebau adran 278. Bydd y Cynllun Datblygu Lleol (CDLl) hefyd yn ein helpu gyda hyn. Yn naturiol, rydym ni eisoes yn gweithio’n agos gyda chwmnïau gwasanaethau i wneud y defnydd gorau o ddeddfwriaethau sy’n ymdrin â gwasanaethau stryd, ac ar gyfer cynlluniau penodol, pan fo’n briodol, rydym ni’n ceisio cyllid grant. Yn fras, byddwn yn gwneud ein gorau i fanteisio ar gymaint o gyfleoedd ariannu â phosibl a sicrhau bod y cyllid yn cael ei ddefnyddio’n ddoeth.

O ran y strategaeth cynnal a chadw a’r wybodaeth yn sgil y Dangosydd Cyflwr Ffyrdd mae'n amlwg mai ychydig iawn o ffyrdd yn y sir, ac eithrio ffyrdd sy’n destun cynlluniau mawr, sydd wedi methu’n strwythurol a bod diffygion lleol yn fwy cyffredin. Yn wir, mae llawer o’n ffyrdd mewn cyflwr rhesymol, ac felly mae’n bwysig eu cadw yn y cyflwr hwnnw drwy raglen triniaethau wyneb ffordd. Pan fo’n briodol, byddwn yn llenwi tyllau ac ati un flwyddyn ac yna'n trin yr wyneb yn ystod gwanwyn y flwyddyn ganlynol.

Mae data cyflwr ffyrdd yn nodi, ar gyfer y rhan fwyaf o’r rhwydwaith, bod rhoi rhaglen o lenwi tyllau a gwaith trin wyneb llai ar waith yn gwneud synnwyr, fel rydym ni wedi ei wneud eleni, ac rydym ni’n credu bod y gwaith hwn yn gwneud y defnydd gorau o’n hadnoddau ac yn lleihau’r risg i ddefnyddwyr. Cyhyd a bod modd, bydd y rhaglen hon yn derbyn cymeradwyaeth yr Aelodau, yn erbyn meini prawf a reolir i sicrhau bod dull cyson ar draws y sir. Byddwn yn canolbwyntio ar leihau risg, ond byddwn hefyd yn edrych ar ddefnydd lleol.

Fodd bynnag, nid trin arwynebau ffyrdd yn unig rydym ni. Drwy nodi lleoliadau lle mae uniadau yn agor, gallwn selio’r rhain am gost resymol i atal dirywiad. Os yw’r difrod yn ymwneud â gosod gwasanaeth, yna byddwn yn parhau i fod yn rhagweithiol a thrwsio’r difrod. Yn olaf, rydym ni hefyd yn defnyddio ein cyllideb refeniw i ysgubo ffyrdd a chael gwared ar weddillion; agor ffosydd

draenio a sicrhau bod y gylïau yn gweithio'n effeithlon. Nid yw dŵr yn sefyll ar y ffordd yn helpu, ac felly mae cael gwared ar hynny yn flaenoriaeth.

a) Byddwn yn canolbwyntio ar strategaeth atal ac yn defnyddio'r cyllid sydd ar gael i ddiogelu cymaint o ffyrdd â phosibl sydd mewn cyflwr eithaf da

b) Mae diogelu/atal dirywiad ffyrdd yn darparu gwell gwerth am arian na'u trwsio

c) Byddwn yn blaenoriaethu triniaethau arwyneb i selio ffyrdd i'w cadw mewn cyflwr da

d) Bydd gwaith llenwi tyllau ac ati yn dal yn rhan bwysig o'r rhaglen

e) Byddwn yn nodi safleoedd lle bydd selio uniadau yn ddigon i atal dirywiad mawr

f) Byddwn yn defnyddio cyllidebau refeniw yn effeithiol er mwyn sicrhau bod systemau draenio yn effeithlon i gadw cymaint o ddŵr â phosibl oddi ar y ffyrdd

g) Byddwn yn defnyddio'r peiriant Jetpatcher i drin ffyrdd gwledig sydd wedi dirywio

h) Byddwn yn gweithio gyda gwasanaethau eraill i gael y gwerth gorau yn defnyddio'r cyllid sydd ar gael

i) Byddwn yn ceisio derbyn cyllid gan Lywodraeth Cymru i fynd i'r afael â materion sylweddol nad ydym ni'n gallu eu cyllido

5. Sut mae'r penderfyniad yn cyfrannu at y Blaenoriaethau Corfforaethol?

Mae'r gwaith hwn yn cyfrannu'n uniongyrchol at flaenoriaeth Clymu Cymunedau ac mae hefyd yn cysylltu â'r rhaglen Creu Cymunedau Cryf o ran estyn y ddarpariaeth cwrb isel, gan wella mynediad pobl. Yn benodol, rydym ni'n ceisio gwneud hyn ar hyd llwybrau strategol lle mae yna fudd cydfuddiannol gwell yn hytrach na diwallu anghenion unigolion. Yn ystod yr ychydig flynyddoedd nesaf byddwn yn pennu targedau ar gyfer deunyddiau y gellir eu hailgylchu, a fydd yn eu tro yn cysylltu â nod y Cyngor i leihau allyriadau carbon. Er mwyn pennu targedau uchelgeisiol mae arnom ni angen cynnal asesiad sylfaenol, a bydd hwn yn cael ei gynnal gyda hyn.

6. Faint fydd yn ei gostio a sut fydd yn effeithio ar wasanaethau eraill?

Mae'r ystyriaethau cyllidebol wedi eu cynnwys ym mhrif gorff yr adroddiad.

7. Beth yw prif gasgliadau'r Asesiad o'r Effaith ar Les?

Mae'r cynnig hwn yn darparu canlyniad cyfatebol ac felly ni ddisgwylir y bydd yn ychwanegu'n sylweddol at nodau Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol. Fodd bynnag, bydd yn cael ychydig o effaith negyddol hefyd.

8. Pa ymgynghoriadau a gynhaliwyd gydag Archwilio ac eraill?

Mae ymgynghori gydag Aelodau, Cynghorau Tref a Chymuned a thrydydd partïon eraill sydd â diddordeb yn broses parhaus wrth flaenoriaethu'r gwaith.

9. Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

Mae'r adroddiad yn nodi'r gofynion cyfalaf amcangyfrifedig i gefnogi'r strategaeth cynnal a chadw priffyrdd. Mae cynllun cyfalaf y Cyngor ar gyfer 2018/19 yn cael ei ddatblygu ar hyn o bryd, a bydd yn mynd drwy'r prosesau penderfynu ffurfiol arferol. Nid yw'r broses o flaenoriaethu a dosbarthu cyllid i gefnogi'r cynllun corfforaethol newydd wedi ei phenderfynu arni eto, a bydd eto yn destun penderfyniad ffurfiol. Mae'n rhaid i bob penderfyniad i fuddsoddi gael ei weld yng nghyd-destun sefyllfa ariannol heriol gyda'r cyllid yn lleihau flwyddyn ar ôl blwyddyn.

10. Pa risgiau sydd yna ac oes yna unrhyw beth y gallwn ei wneud i'w lleihau?

Fel nad yw'r Cyngor yn agored i ymgyfreitha yn sgil methu cynnal a chadw ffyrdd, mae arnom ni angen dull cadarn i flaenoriaethu cynlluniau ac mae'n rhaid i hyn gael ei gefnogi gan weithdrefnau archwilio da a chod ymddygiad addas – sy'n ddichonadwy.

Mae'r risgiau eraill yn ymwneud ag argaeledd contractwyr i wneud y gwaith angenrheidiol, ond mae modd lliniaru hyn drwy brosesau cynllunio a chaffael da, ac mae'r rhain eisoes yn eu lle.

11. Pŵer i wneud y Penderfyniad

Deddf Priffyrdd 1980

Mae Adran 7.2.3 o Gyfansoddiad y Cyngor yn nodi y gall Archwilio ystyried unrhyw fater sy'n effeithio ar ardal neu drigolion y Cyngor.

Swyddog Cyswllt:
Rheolwr Asedau Priffyrdd a Risg
Rhif ffôn: 01824 706875

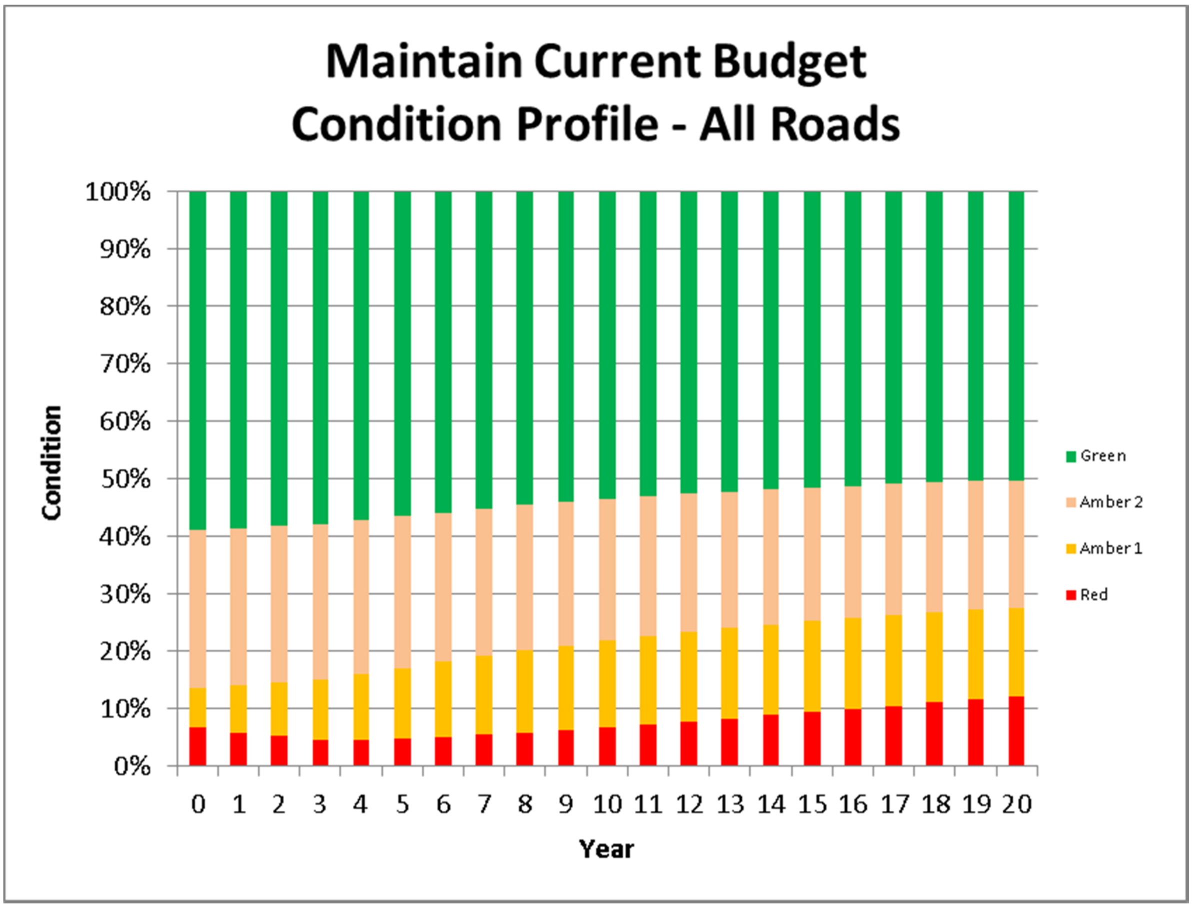
Mae tudalen hwn yn fwriadol wag

Appendix 1

Overall financial spend for 2016 /2017 on carriageways

	Cost Category	£5,073.6k	Output
Capital	Planned Maintenance – Preventative	£1,028.7k	Surface Dressing
Capital	Planned Maintenance - Corrective	£1,284.8k	Patching / Small Scale works
Revenue	Planned Maintenance - Corrective	£519.4k	Including:- • £174k jet patching • £96k patching (planned)
Revenue	Routine Cyclic Maintenance	£755.0k	Including:- • £281k gully emptying • £223k h'way sweeping • £137k grass cutting • £70k siding
Revenue	Routine – Reactive Repairs (emergency)	£36.9k	• Storm damage
Revenue	Routine – Reactive Repairs (non-emergency)	£565.2k	Including:- • £298k pot hole repairs • £82k drainage works • £61k ditch clearance • £37k trees
Revenue	Routine – Inspection & Survey	£40.0k	• Inc. SCANNER/SCRIM
Revenue	Operating Costs	£833.7k	• Winter Maintenance
Revenue	Loss	£9.9k	• Damage - Persons Unknown

This graph indicates the likely change in road condition over the next twenty years based on the current levels of investment. Whilst initially the percentage of roads in red ('poor') decreases this is offset by the increase in percentage of roads in the Amber 1 category. In other words we are storing up a problem and the volume of reactive, less cost effective, maintenance will increase significantly so as to fulfil our Statutory Duty.



Appendix 3

Highway Capital programme

Wellbeing Impact Assessment Report

This report summarises the likely impact of a proposal on the social, economic, environmental and cultural well-being of Denbighshire, Wales and the world.

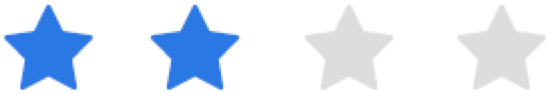
Assessment Number:	90
Brief description:	Provision of highway maintenance
Date Completed:	27/10/2016 14:40:04 Version: 1
Completed by:	Tim Towers
Responsible Service:	Highways & Environmental Services
Localities affected by the proposal:	Whole County,

IMPACT ASSESSMENT SUMMARY AND CONCLUSION

Before we look in detail at the contribution and impact of the proposal, it is important to consider how the proposal is applying the sustainable development principle. This means that we must act "in a manner which seeks to ensure that the needs of the present are met without compromising the ability of future generations to meet their own needs."

Score for the sustainability of the approach

Could you do more to make your approach more sustainable?

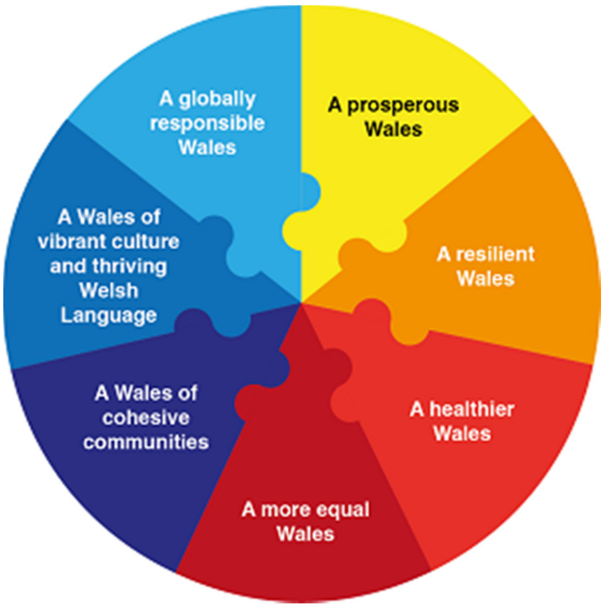


(2 out of 4 stars)

Actual score : 16 / 24.

Summary of impact

Wellbeing Goals



A prosperous Denbighshire	Positive
A resilient Denbighshire	Negative
A healthier Denbighshire	Positive
A more equal Denbighshire	Positive
A Denbighshire of cohesive communities	Neutral
A Denbighshire of vibrant culture and thriving Welsh language	Neutral
A globally responsible Denbighshire	Positive

Main conclusions

This proposal is basically offering a like for like outcome and therefore wouldn't be expected to add significantly to the aims of the Wellbeing and Future Generations Act however it will also have very little negative effect too

THE LIKELY IMPACT ON DENBIGHSHIRE, WALES AND THE WORLD

A prosperous Denbighshire

Overall Impact	Positive
Justification for impact	A good road network is vital to so many areas of everyday life

Positive consequences identified:

A good quality road network has been proven to boost economic benefit
A good local economy can create quality long term jobs
A good local economy can create quality long term jobs
The whole purpose of the project is to boost this

Unintended negative consequences identified:

Better roads could make driving more desirable

Mitigating actions:

Other initiatives can be used to assist with walking / cycling

A resilient Denbighshire

Overall Impact	Negative
Justification for impact	By its very nature the processes and end result of this work tend to be detrimental to the environment

Positive consequences identified:

As part of the normal maintenance we tend to clean and upgrade drainage systems thus reducing risk

Unintended negative consequences identified:

Highway maintenance produces often hazardous waste
The proposal is likely to sustain energy levels and may even increase them

Mitigating actions:

Where possible we will overlay existing roads or recycle material to reduce waste

A healthier Denbighshire

Overall Impact	Positive
Justification for impact	A good quality network encourages people to get out more and provides for a safer environment

Positive consequences identified:

This proposal would certainly provide a safer environment
A good quality network encourages cycling and walking due to a reduction in hazards such as potholes
A good network aids movement

Unintended negative consequences identified:

Mitigating actions:

A more equal Denbighshire

Overall Impact	Positive
Justification for impact	A good quality road and footway network with adequate dropped kerbs creates a better environment for all

Positive consequences identified:

A good quality road and footway network with adequate dropped kerbs creates a better environment for all
A good quality road and footway network with adequate dropped kerbs creates a better environment for all

Unintended negative consequences identified:

Mitigating actions:

A Denbighshire of cohesive communities

Overall Impact	Neutral
Justification for impact	Users and residents tend to take a good quality road for granted but don't like poor ones

Positive consequences identified:

Good quality roads and footways are easier to clean and are aesthetically pleasing

Unintended negative consequences identified:

Mitigating actions:

A Denbighshire of vibrant culture and thriving Welsh language

Overall Impact	Neutral
Justification for impact	

Positive consequences identified:

Unintended negative consequences identified:

Mitigating actions:

A globally responsible Denbighshire

Overall Impact	Positive
Justification for impact	

Positive consequences identified:

The road network contributes to many service provision aims

Unintended negative consequences identified:

Mitigating actions:

© 2017 - Denbighshire County Council

Mae tudalen hwn yn fwriadol wag

Atebol i:	**Pwyllgor Archwilio Perfformiad**
Dyddiad y Cyfarfod:	**7 Rhagfyr 2017**
Aelod/Swyddog Arweiniol:	**Swyddog Arweiniol ar gyfer Datblygu Seilwaith Cymunedol/Pennaeth Gwasanaethau Cefnogaeth Gymunedol**
Awdur yr Adroddiad:	**Swyddog Cwynion Corfforaethol a Statudol**
Teitl:	**Adroddiad Eich Llais – Chwarter 2 2017/18**

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Mae'r adroddiad yn darparu trosolwg o'r canmoliaethau, awgrymiadau a chwynion y mae Cyngor Sir Ddinbych wedi eu derbyn dan bolisi adborth cwsmeriaid y cyngor 'Eich Llais' yn ystod Chwarter 2 2017/18. Mae'r adroddiad hefyd yn cynnwys cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol a gafwyd o dan y weithdrefn gwyno statudol.

2. Beth yw'r rheswm dros lunio'r adroddiad hwn?

Er mwyn galluogi'r Pwyllgor i gyflawni ei rôl archwilio mewn perthynas â pherfformiad y Cyngor wrth ymdrin ag adborth cwsmeriaid a darparu gwybodaeth i'r Pwyllgor yn ôl enghreifftiau penodol lle mae gwasanaethau'r Cyngor wedi dysgu o gwynion.

3. Beth yw'r Argymhellion?

Bod y Pwyllgor yn ystyried cynnwys yr adroddiad hwn, ac os yw'n addas, yn nodi unrhyw feysydd sydd angen rhagor o archwilio.

4. Manylion yr adroddiad

4.1 Penawdau ar gyfer Chwarter 2 2017/18 (gweler atodiad 1 am fanylion pellach):

- Derbyniodd y Cyngor 109 o gwynion yn ystod Chwarter 2 (10% [10] yn fwy na'r chwarter blaenorol).
- Derbyniodd y cyngor 145 o ganmoliaethau yn ystod Chwarter 2 (9% [14] yn fwy na'r chwater blaenorol).
- Derbyniodd y cyngor 43 o awgrymiadau yn ystod Chwarter 2 (55% [24] yn fwy na'r chwarter blaenorol).

4.2 Cafodd pob cwyn Cam 1 a Cham 2 eu trin ar amser, gan ddangos perfformiad 100% ar draws pob gwasanaeth. Dyma'r Chwarter cyntaf lle mae'r awdurdod wedi cyflawni ymateb 100% ar gwynion cam 1 a'r tro cyntaf i gyflawni ymateb cyfan gwbl o 100% (ar gwynion Cam 1 a Cham 2).

4.3 Perfformiad Chwarter 2 2017/18

- Ymatebwyd i 100% (109/109) o gwynion cam 1 o fewn terfynau amser. Y nod corfforaethol yw 95%
- Mae Siart 1 yn Atodiad 1 yn dangos tuedd pedair blynedd o berfformiad o safbwynt ymateb i gwynion cam 1. Fodd bynnag, fel y trafodwyd yn flaenorol gyda'r Pwyllgor, mae'r targedau corfforaethol yn fwriadol uchelgeisiol iawn, a byddai cyrraedd y targedau yn cynrychioli sefyllfa o "ragoriaeth".
- Ymatebwyd i 100% (8/8) o gwynion cam 2 o fewn terfynau amser. Y nod corfforaethol yw 95%.
- Mae Siart 2 yn Atodiad 1 yn dangos tuedd pedair blynedd o berfformiad o safbwynt ymateb i gwynion cam 2.

4.4 Cwynion Cam 1 Chwarter 2 2017/18

Adroddir bod pob maes gwasanaeth yn rhagori ar y nod corfforaethol (95%) yn Chwarter 2 a bod o 100% o gwynion wedi cael eu trin o fewn y terfynau amser. Perfformiad yr awdurdod hyd yma yw 98%.

4.5 Canlyniadau Chwarter 2 2017/18

- Cadarnhawyd: 29% (32 cwyn)
- Cadarnhawyd yn rhannol 20% (22 cwyn)
- Heb eu cadarnhau 51% (55 cwyn)

4.6 Cwynion ynghylch contractwyr a gwasanaethau a gomisiynir: Chwarter 2 2017/18

- Derbyniwyd 8 cwyn cam un ynglŷn â gwasanaethau sy’n cael eu darparu gan Civica (o gymharu â 10 yn Chwarter 2 2 2016/17).
- Derbyniwyd 12 cwyn cam un mewn perthynas â gwasanaethau sy’n cael eu darparu gan Kingdom Security (o gymharu â 25 yn Chwarter 2 2016/17). Mae hyn yn cyfrif am 44% o’r cwynion a dderbyniwyd ar gyfer Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd yn ystod Chwarter 2.
- Ni dderbyniwyd unrhyw gŵyn cam dau ynglŷn â gwasanaethau sy’n cael eu darparu gan Civica (o gymharu ag 1 yn Chwarter 2 2016/17).
- Derbyniwyd 3 cwyn cam dau ynglŷn â gwasanaethau sy’n cael eu darparu gan Kingdom Security (o gymharu â 2 yn Chwarter 2 2016/17)

4.7 Gwelliannau i Wasanaethau o ganlyniad i gwynion: Chwarter 2 2017/18

- Gwasanaethau Priffyrdd ac Amgylcheddol: Derbyniwyd cwyn gan ddinesydd am na gasglwyd ei fin oren yn rheolaidd. Ymchwiliwyd i’r gwyn a chanfuwyd bod problemau gyda map y llwybr. Cadarnhawyd y gwyn ac o ganlyniad, diweddarwyd mapiau’r llwybr ac roedd y dinesydd yn fodlon gyda’r ymateb.
- Derbyn ac Ymyrraeth: Derbyniwyd cwyn gan ddinesydd am ymyrraeth y gwasanaethau plant gyda’i merch. Oherwydd dryswch trawsffiniol rhwng Sir y Fflint, Sir Ddinbych ac asiantaethau eraill cadarnhawyd y gwyn yn rhannol. O

ganlyniad, adolygodd y gwasanaeth ei weithdrefnau ar gyfer gweithio rhyngasiantaethol a thraws gwlad, gan gyfathrebu'r darganfyddiadau hyn gyda Sir y Fflint i atal unrhyw broblemau yn y dyfodol. Roedd y dinesydd yn fodlon gyda'r ymateb hwn.

- Cyfleusterau, Asedau a Thai: Derbyniwyd cwyn bod ei merch ifanc wedi cael llosgiadau ffrithiant yng Nghanolfan Nova tra roedd hi yn yr ardal chwarae feddal. Ni chadarnhawyd y gwyn oherwydd bod arwyddion o rybudd yn weithredol ond cytunodd y gwasanaeth i wneud yr arwyddion yn fwy ac yn eglur er mwyn osgoi damweiniau yn y dyfodol. Roedd y dinesydd yn fodlon gyda'r ymateb hwn.

5. Sut mae'r penderfyniad yn cyfrannu at y Blaenoriaethau Corfforaethol?

Mae'r rhaglen Eich Llais yn cyfrannu'n uniongyrchol at y blaenoriaeth corfforaethol o Gymunedau Cryf, gyda'r nod o weithredu gwasanaethau modern ac effeithlon wedi'u rheoli'n dda.

6. Faint fydd yn ei gostio a sut fydd yn effeithio ar wasanaethau eraill?

Mae'r holl gostau sy'n ymwneud ag adborth cwsmeriaid yn cael eu cynnwys yn y cyllidebau presennol.

7. Beth yw prif gasgliadau'r Asesiad o Effaith ar Les?

Adroddiad perfformiad yw hwn ac nid ydym yn ceisio unrhyw benderfyniad er mwyn gwneud unrhyw newidiadau a fyddai'n effeithio ar y staff nac ar y gymuned. Felly nid oes angen Asesiad o Effaith ar Les ar gyfer yr adroddiad hwn.

8. Pa ymgynghoriadau a gynhaliwyd gydag Archwilio ac eraill?

Adrodd yn fisol i'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth.

9. Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

Nid oes goblygiadau ariannol amlwg yn sgil yr adroddiad hwn.

10. Pa risgiau sydd ac oes unrhyw beth y gallwn ei wneud i'w lleihau?

Drwy beidio â thrin cwynion yn effeithiol, efallai y bydd enw da'r cyngor yn dioddef.

11. Pŵer i wneud y Penderfyniad

Mae erthyglau 7.3 a 7.4.2(b) o Gyfansoddiad y Cyngor yn amlinellu cylch gwaith a phwerau'r Pwyllgor mewn perthynas â pherfformiad Gwasanaethau.

Swyddog Cyswllt:
Swyddog Cwynion Corfforaethol a Statudol
Ffôn: 01824 706409

Mae tudalen hwn yn fwriadol wag

Appendix 1

Your Voice information

1 Your Voice reporting periods

The following periods are used for reporting data:

Quarter 1: 1-Apr to 30-Jun
Quarter 2: 1-Jul to 30-Sep
Quarter 3: 1-Oct to 31-Dec
Quarter 4: 1-Jan to 31-Mar

2 Complaint response timescales

The ‘Your Voice’ feedback policy states that the following timescales should be adhered to when responding to complaints:

Stage 1: **10** working days
Stage 2: **20** working days

Please note: Community Support Services and Children and Family Services adhere to statutory timescales, which differ slightly from corporate.

3 Your Voice performance measures

A traffic light system is used to highlight performance in relation to response timescales to complaints. Performance is rated according to:

Red	less than 90% of complaints responded to within timescale
Amber	when more than 90% but less than 95% of complaints responded to within timescale
Green	more than 95% of complaints responded to within timescale

Table 1: Overall complaint response times for stage 1 complaints – Q2 2017/18

Service	Quarter 2 - Stage 1		
	Rec'd	Within	%
Business Improvement & Modernisation	0	0	-
Legal, HR and Democratic Services	1	1	100%
Customers	2	2	100%
Revs and Bens (Civica)	8	8	100%
Education	0	0	-
Highways & Environmental Services	34	34	100%
Facilities, Assets and Housing	27	27	100%
Planning and Public Protection	21	21	100%
COMMUNITY SUPPORT SERVICES	6	6	100%
CHILDREN AND FAMILY SERVICES	10	10	100%
Corporate Total	109	109	100%

Chart 1: Stage 1 complaint response times – 4 year analysis

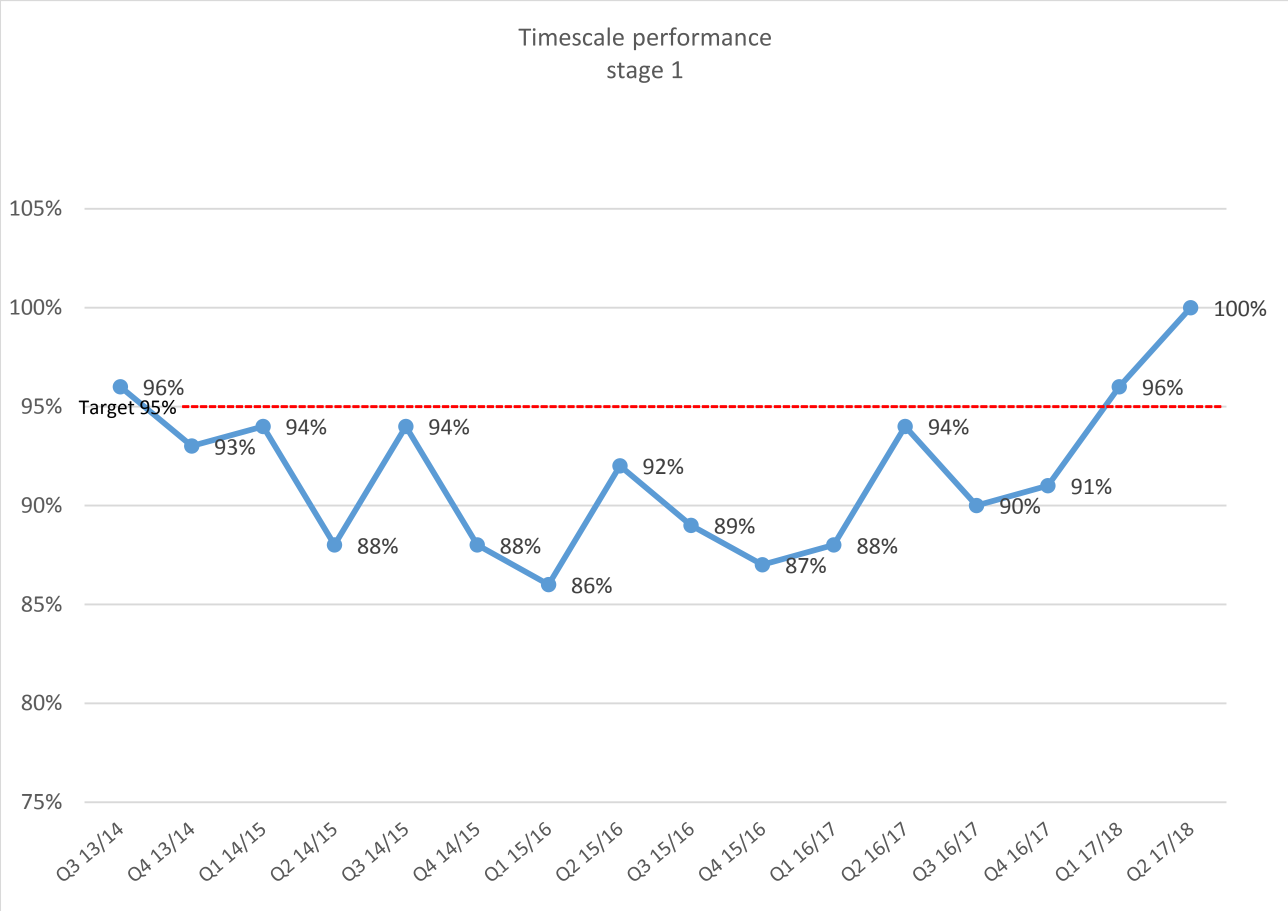


Table 2: Overall complaint response times for stage 2 complaints – Q2 2017/18

Service	Quarter 2 - Stage 2		
	Rec'd	Within	%
Business Improvement & Modernisation	0	0	-
Legal, HR and Democratic Services	1	1	100%
Customers	0	0	-
Revs and Bens (Civica)	0	0	-
Education	0	0	-
Highways & Environmental Services	1	1	100%
Facilities, Assets and Housing	0	0	-
Planning and Public Protection	6	6	100%
COMMUNITY SUPPORT SERVICES	0	0	-
CHILDREN AND FAMILY SERVICES	0	0	-
Corporate Total	8	8	100%

Chart 2: Stage 2 complaint response times – 4 year analysis

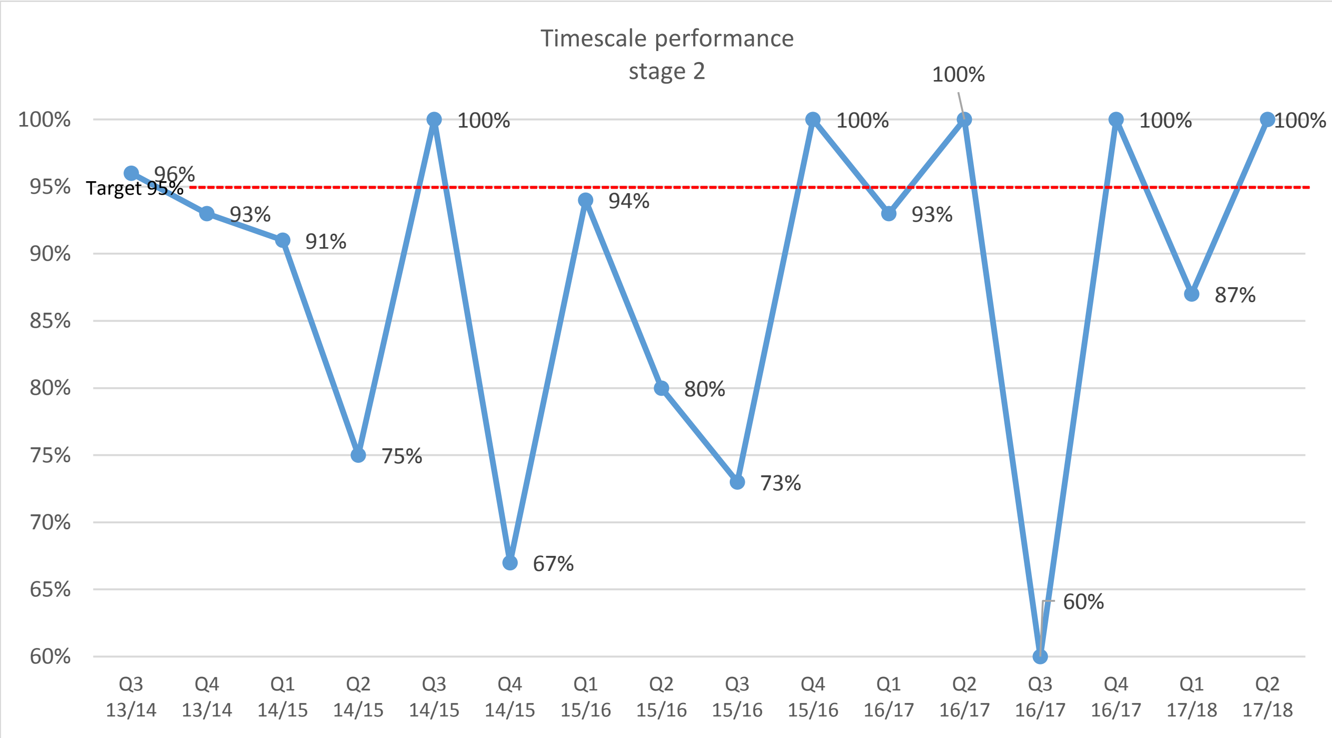


Chart 3: Total number of complaints received – 4 year analysis

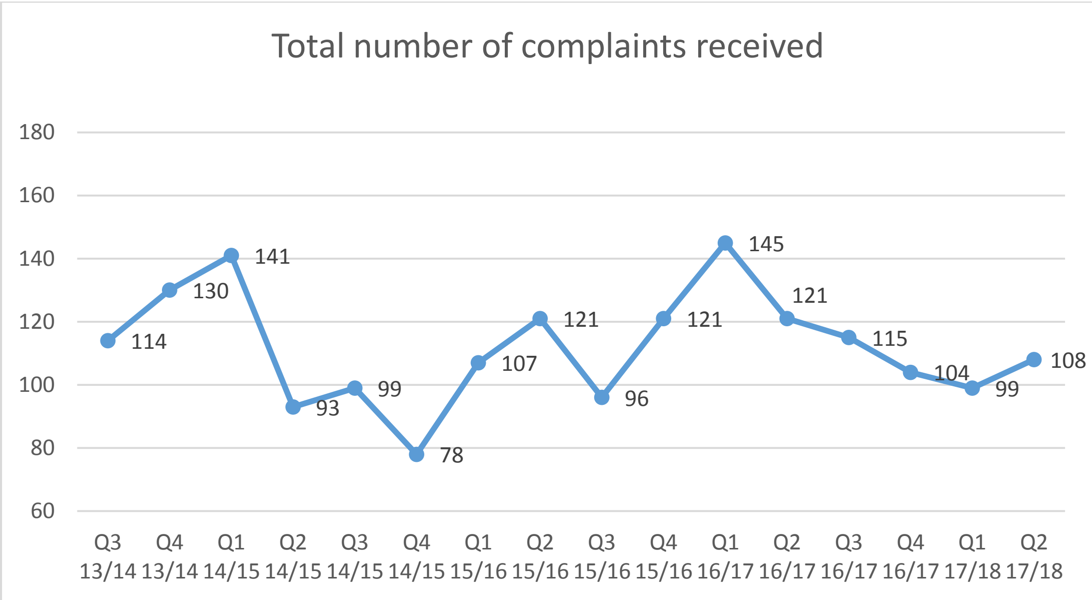
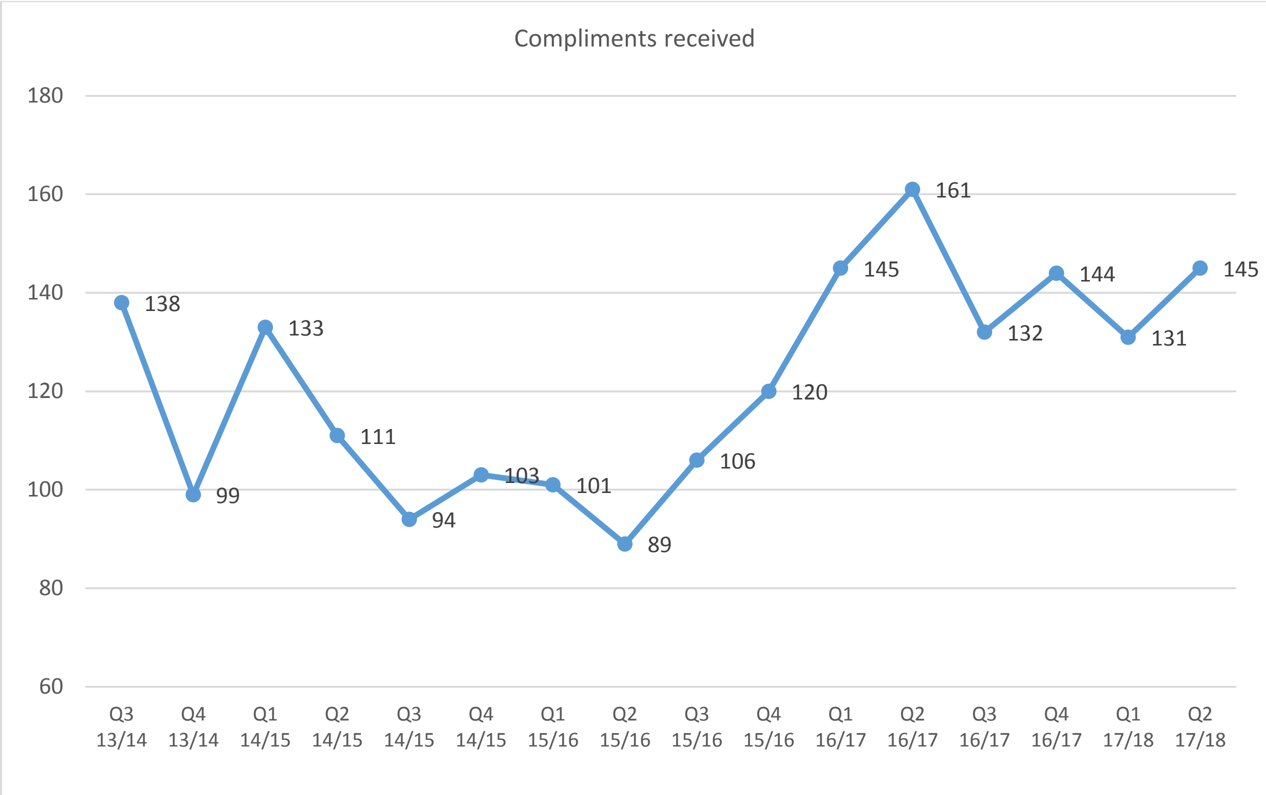


Table 5: Compliments received during Q2 2017/18

Service Area	Q1	Q2	Q3	Q4
Business Improvement and Modernisation	1	0		
Legal HR and Democratic Services	1	2		
Customers	23	11		
Revenues and Benefits	0	0		
Education and Children's Services	26	27		
Highways and Environmental Services	20	36		
Facilities Assets and Housing	30	21		
Planning and Public Protection	16	9		
Community Support Services	14	39		
	131	**145**		

Chart 4: Compliments received – 4 year an*alysis*



Compliments received
180
160
140
120
100
80
60
138
99
133
111
94
103
101
89
106
120
145
161
132
144
131
145
Q3 13/14
Q4 13/14
Q1 14/15
Q2 14/15
Q3 14/15
Q4 14/15
Q1 15/16
Q2 15/16
Q3 15/16
Q4 15/16
Q1 16/17
Q2 16/17
Q3 16/17
Q4 16/17
Q1 17/18
Q2 17/18

Appendix 2

Report to:	**Performance Scrutiny Committee**
Date of Meeting:	**7 December 2017**
Lead Member/Officer:	**Lead Member for Developing Community Infrastructure/ Head of Community Support Services**
Report Author:	**Statutory and Corporate Complaints Officer**
Title:	**Your Voice report – Q2 2017/18**

1. What is the report about?

The report provides an overview of compliments, suggestions and complaints received by Denbighshire County Council under the council's customer feedback policy 'Your Voice' during Q2 2017/18. The report also includes Social Services complaints received under the statutory complaints procedure.

2. What is the reason for making this report?

To enable the Committee to fulfil its scrutiny role in relation to the council's performance in dealing with customer feedback.

To provide the Committee with information regarding specific examples where council services have been learning from complaints.

3. What are the Recommendations?

That the Committee considers the content of this report and, if appropriate, identify any areas that require further scrutiny.

4. Report details

4.1 Headlines for Q2 (please see appendix 1 for further detail):

- All Stage 1 and Stage 2 complaints were dealt with according to corporate timescales giving a 100% performance across all services. This is the first time a 100% performance has been recorded for Stage 1 complaints. (See 1 and 2)
- The council received 109 complaints during Q2 (10% [10] more than the previous quarter). (See 3)
- The council received 145 compliments during Q2 (9% [14] more than the previous quarter). (See 4).
- The council received 43 suggestions during Q2 (55% [24] more than the previous quarter).

4.2 Performance – Q2 2017/18

- 100% (109/109) of stage 1 complaints were responded to within timescales. This exceeds the corporate target of 95%.

- Chart 1 in appendix 1 provides a four year trend of performance in relation to responding to stage 1 complaints. As previously discussed with the committee, the corporate targets are purposely very ambitious, and to meet the targets would represent a position of "excellence".
- The majority of complaints (51%) were not upheld after investigation. (see 5)
- 100% (8/8) of stage 2 complaints were responded to within timescale. This exceeds the corporate target of 95%. (See 6).
- Chart 2 in appendix 1 provides a four year trend of performance in relation to responding to stage 2 complaints.
- The majority of complaints (55) related to service issues when measured against corporate standards (see 7).

4.3 Complaints about commissioned services

- 8 stage 1 complaints were received regarding services provided by Civica (compared to 10 in Q2 2016/17).
- 12 stage 1 complaints were received regarding services provided by Kingdom Security (compared to 25 in Q2 2016/17). This accounts for 44% of complaints received for Planning and Public Protection during Q1.

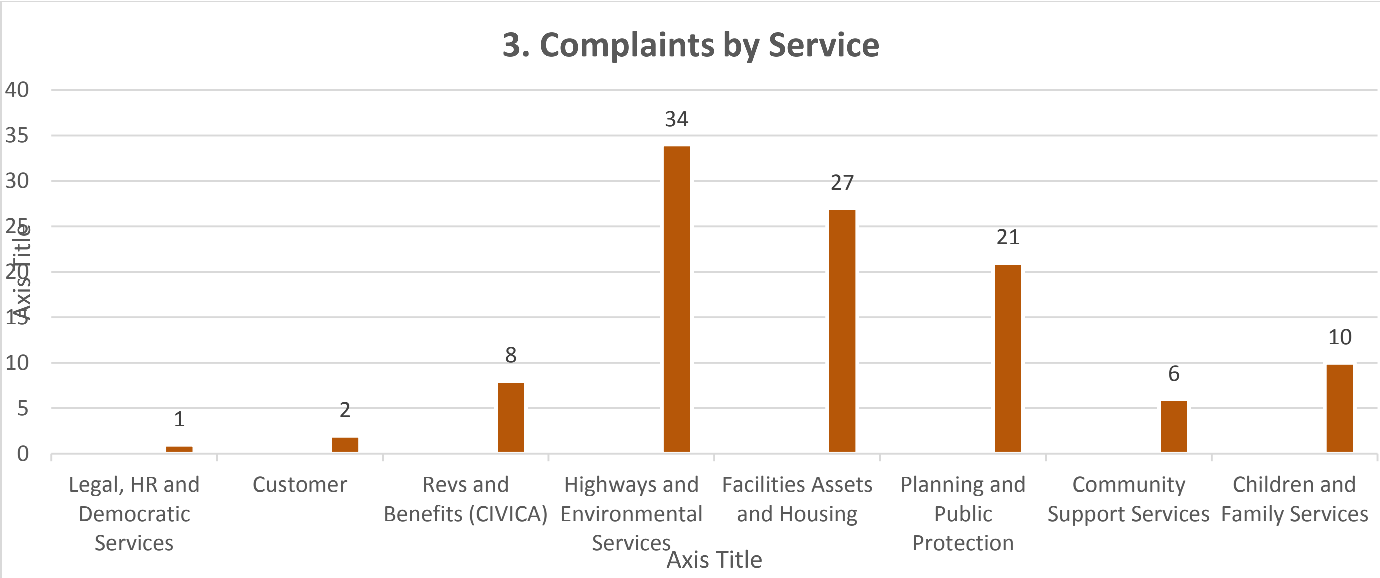
4.4 Tables

1.

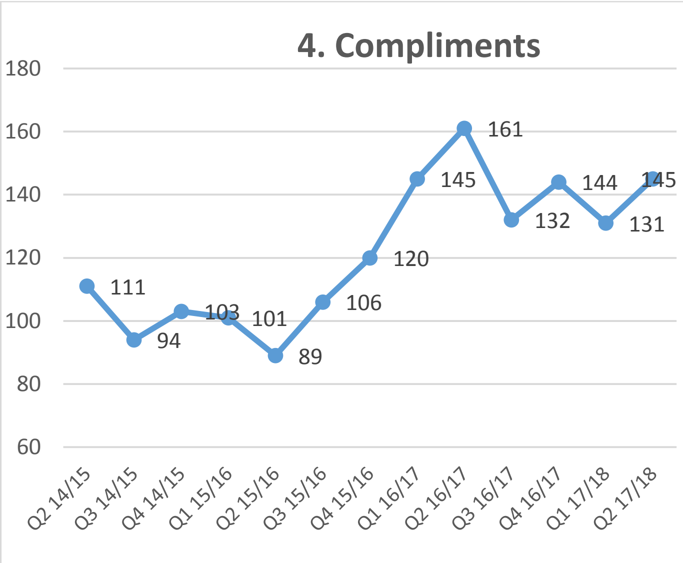
Service	Quarter 2 - Stage 1		
	Rec'd	Within	%
Business Improvement & Modernisation	0	0	-
Legal, HR and Democratic Services	1	1	100%
Customers	2	2	100%
Revs and Bens (Civica)	8	8	100%
Education	0	0	-
Highways & Environmental Services	34	34	100%
Facilities, Assets and Housing	27	27	100%
Planning and Public Protection	21	21	100%
COMMUNITY SUPPORT SERVICES	6	6	100%
CHILDREN AND FAMILY SERVICES	10	10	100%
Corporate Total	109	109	100%

2.

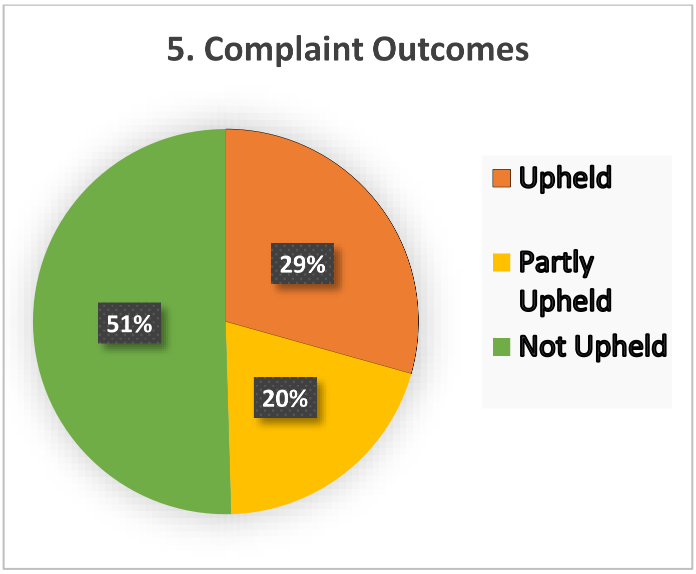
Service	Quarter 2 - Stage 2		
	Rec'd	Within	%
Business Improvement & Modernisation	0	0	-
Legal, HR and Democratic Services	1	1	100%
Customers	0	0	-
Revs and Bens (Civica)	0	0	-
Education	0	0	-
Highways & Environmental Services	1	1	100%
Facilities, Assets and Housing	0	0	-
Planning and Public Protection	6	6	100%
COMMUNITY SUPPORT SERVICES	0	0	-
CHILDREN AND FAMILY SERVICES	0	0	-
Corporate Total	8	8	100%



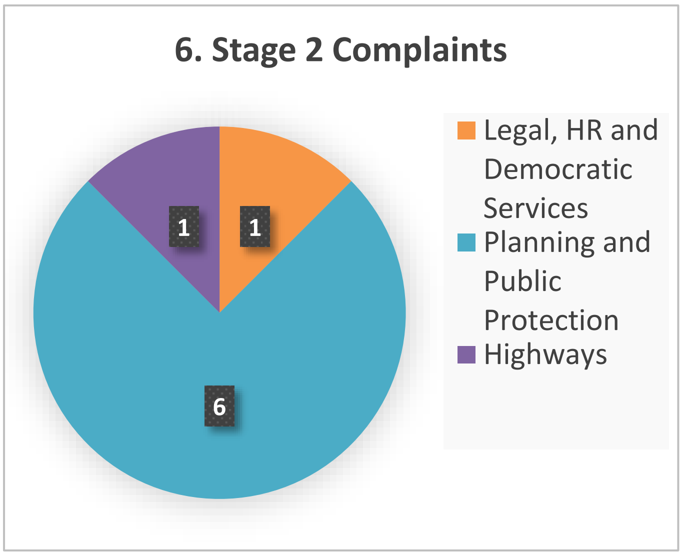
3. Complaints by Service
Axis Title
40
35
30
25
20
15
10
5
0
1
2
8
34
27
21
6
10
Legal, HR and Democratic Services
Customer
Revs and Benefits (CIVICA)
Highways and Environmental Services
Facilities Assets and Housing
Planning and Public Protection
Community Support Services
Children and Family Services
Axis Title



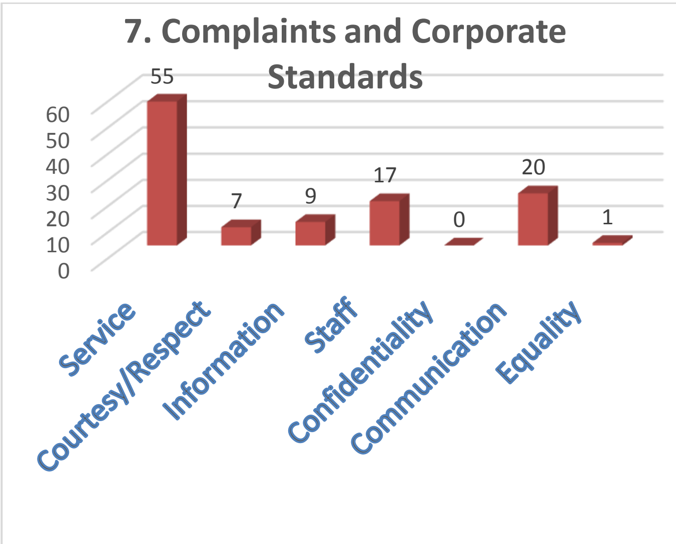
4. Compliments
180
160
140
120
100
80
60
111
94
103
101
89
106
120
145
161
132
144
131
145
Q2 14/15
Q3 14/15
Q4 14/15
Q1 15/16
Q2 15/16
Q3 15/16
Q4 15/16
Q1 16/17
Q2 16/17
Q3 16/17
Q4 16/17
Q1 17/18
Q2 17/18



5. Complaint Outcomes
29%
20%
51%
Upheld
Partly Upheld
Not Upheld



6. Stage 2 Complaints
1
1
6
Legal, HR and Democratic Services
Planning and Public Protection
Highways



7. Complaints and Corporate Standards
60
50
40
30
20
10
0
55
7
9
17
0
20
1
Service
Courtesy/Respect
Information
Staff
Confidentiality
Communication
Equality

5. **How does the decision contribute to the Corporate Priorities?**

The Your Voice scheme directly contributes to the corporate priority of Resilient Communities, as its aim is to deliver services which are modern, efficient and well managed.

6. **What will it cost and how will it affect other services?**

All costs relating to customer feedback are absorbed within existing budgets.

7. **What are the main conclusions of the Well-being Impact Assessment?**

This is a performance report and no decision is being sought to make any changes that would impact on staff or the community. Therefore a Well-being Impact Assessment is not required for this report.

8. **What consultations have been carried out with Scrutiny and others?**

Monthly reporting to the Senior Leadership Team.

9. **Chief Finance Officer Statement**

There are no obvious financial implications arising from the report.

10. **What risks are there and is there anything we can do to reduce them?**

By not dealing with complaints effectively, the reputation of the Council may suffer.

11. **Power to make the Decision**

Sections 7.3 and 7.4.2(b) of the Council's Constitution outlines the Committee's remit and powers with respect of Services' performance.

Contact Officer:
Statutory and Corporate Complaints Officer,
Tel: 01824 706409.

Appendix 3

Report to:	**Performance Scrutiny Committee**
Date of Meeting:	**7th December 2017**
Lead Member / Officer:	**Head of Customers, Communication and Marketing**
Report Author:	**Service Improvement Manager**
Title:	**Customer Dashboard - Update Report**

1. What is the report about?

The report provides an overview of customer effort and satisfaction results for Denbighshire County Council, as a result of customer feedback following their contact with the Council for quarter 2. The report also includes examples of call-back reports and verbatim provided by the customer about the quality of service received for the same period.

2. What is the reason for making this report?

To enable the Committee to fulfil its scrutiny role in relation to the council's performance in customer satisfaction and dealing with customer feedback.

To provide the Committee with information regarding recent performance and specific examples where customers have offered suggestions for improvements to council services.

3. What are the Recommendations?

That the Committee considers the content of this report and, if appropriate, identify any areas that require further scrutiny.

4. Report details

Background

Further to our previous reports to Scrutiny, the Customers, Communications & Marketing Service have continued to undertake an independent analysis of our customers' satisfaction, through results gained from surveys delivered by an external supplier, Ember Services Ltd.

By seeking customer views immediately after they have contacted the Contact Centre, we have been able to gain more timely feedback on their experience, following a text based survey sent out to callers' mobile numbers, 24 hours after they have called the Centre (Frequent callers only receive one request every 6 weeks). *Please see Annex 1 for survey statistics*

The survey results provide Denbighshire with a monthly overall Customer Effort score which demonstrates how much effort customers have to go to, to transact with the Council (the lower the score the less effort is required) - *please see Annex 2 for monthly results for Quarter 2)*

Exceptions: July results were attributable to those calls answered and dealt with by Housing staff or transferred by them to other departments.

The practical actions required to improve our services come from the analysis of customer comments.

In addition, the customer service agents in our Customer Contact Centre use the data to reflect on their own performance and improve where necessary.

This survey and will be available for all key customer facing telephone services within Denbighshire in quarter 3 providing the Council with customer feedback and suggestions for improvement across all customer facing services.

The monthly results are published to members of the public on our website together with examples of the feedback received.

4.2 **Highlights**

"Very good customer service, friendly and efficient"
"Excellent response and service"
"Person I spoke to was friendly, efficient and willing to help"
"Issue was resolved straight away and advisor was really helpful"

Most verbatim confirmed that when the customer's call was answered, the level of customer received was satisfactory if not better.

Lowlights
"Messages left no response. Contacted council over a year ago still no positive outcome. Very disappointed. I will be taking this problem to Chris Ruane for his input"
"I made 2 complaints online with 1 response stating someone would contact they did not I rang eventually and was actually logged"
"Nobody answered the phone. 8 attempts at different times"

The three emerging themes of why customers are not satisfied following their contact with the council are:

1) Having being transferred from the Contact Centre or given a direct dialled number to ring, no one answered the phone.
2) Having left an answering machine message requesting a callback, none was received
3) Having logged their enquiry with a promise that the 'council' will ring them back, a callback is not received.

Action:
Customer feedback suggesting service improvements in terms of the quality of our telephony answering performance emailed to relevant departments for consideration and action as appropriate.

5. How does the decision contribute to the Corporate Priorities?

The Customer Effort and Satisfaction Dashboard directly contributes to the corporate priority of: Modernising the Council and improving services for customers.

6. What will it cost and how will it affect other services?

Monthly fee for 12 months part funded by the Modernisation Board. Services will be supported to make use of the call-back report to help them identify best practice and areas for improvement in their service delivery.

7. What are the main conclusions of the Well-being Impact Assessment?

This is a performance report and no decision is being sought to make any changes that would impact on staff or the community. Therefore a Well-being Impact Assessment is not required for this report.

8. What consultations have been carried out with Scrutiny and others?

Regular Scrutiny Reports.

9. Chief Finance Officer Statement

There are no obvious financial implications arising from the report.

10. What risks are there and is there anything we can do to reduce them?

N/A

11. Power to make the Decision

Sections 7.3 and 7.4.2(b) of the Council's Constitution outlines the Committee's remit and powers with respect of Services' performance.

Contact Officer:
Service Improvement Manager
Tel: 01824 712648

Mae tudalen hwn yn fwriadol wag

Customer Dashboard - Annexes

1 Customer Dashboard – information to date (September 2016 to 2017)

Survey Statistics

Total surveys sent to date	23424	Total Verbatims received	2151
Total received to date	2573	Verbatim %	84%
Response rate	11%	No of calls / transaction to date	1.77

2. Quarter 2 – Dashboard Survey Results (July, August 8 September 2017)

Month	Customer Effort Results (from 100)	Customer Satisfaction:
July	37.6	78.7%
August	38.3	71.1%
September	42.1	71.2%

**Customer Effort demonstrates how much effort customers have to go to, to transact with the Council – the lower the score the less effort is required

Month	How easy was it to resolve your enquiry?	How easy was it to get through to us?	Was this the 1st call	Was the agent willing to help?
July `	74.4%	78.2%	74.9%	83.2%
August	69.3%	69.7%	72.1%	80.5%
September	66.1%	73.2%	69.6%	80.2%

Mae tudalen hwn yn fwriadol wag

Adroddiad i'r:	**Pwyllgor Archwilio Perfformiad**
Dyddiad y Cyfarfod:	**7 Rhagfyr 2017**
Swyddog Arweiniol:	**Cydlynydd Archwilio**
Awdur yr Adroddiad:	**Cydlynydd Archwilio**
Teitl:	**Rhaglen Waith Archwilio**

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Mae'r adroddiad yn cyflwyno drafft rhaglen waith i'r dyfodol y Pwyllgor Archwilio Perfformiad i'r aelodau ei hystyried.

2. Beth yw'r rheswm dros lunio'r adroddiad hwn?

Gofyn i'r Pwyllgor adolygu a chytuno ar ei raglen waith i'r dyfodol, a rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i aelodau ar faterion perthnasol.

3. Beth yw'r Argymhellion?

Bod y Pwyllgor yn:

3.1 ystyried yr wybodaeth a ddarparwyd ac yn cymeradwyo, diwygio neu'n newid ei raglen gwaith i'r dyfodol fel y gwêl yn briodol; ac

3.2 yn penodi cynrychiolydd i wasanaethu ar y Grŵp Monitro Safonau Ysgolion.

4. Manylion am yr adroddiad.

4.1 Mae Adran 7 o Gyfansoddiad Cyngor Sir Ddinbych yn nodi cylch gorchwyl, swyddogaethau ac aelodaeth pob Pwyllgor Archwilio. Mae'r Adran hon hefyd yn cynnwys rheolau gweithdrefnau a thrafodaeth ar gyfer cyfarfodydd pwyllgorau.

4.2 Mae'r Cyfansoddiad yn amodi bod yn rhaid i bwyllgorau archwilio'r Cyngor baratoi ac adolygu rhaglen ar gyfer eu gwaith i'r dyfodol. Drwy adolygu a blaenoriaethu materion mae modd i aelodau sicrhau fod y rhaglen waith yn cyflwyno rhaglen dan arweiniad yr aelodau.

4.3 Arfer sydd wedi'i fabwysiadu yn Sir Ddinbych ers nifer o flynyddoedd yw bod pwyllgorau archwilio'n cyfyngu ar nifer yr adroddiadau a ystyrir mewn unrhyw gyfarfod i uchafswm o bedwar, yn ogystal ag adroddiad rhaglen waith y Pwyllgor ei hun. Nod y dull hwn yw hwyluso cael trafodaeth fanwl ac effeithiol ar bob pwnc.

4.4 Yn y blynyddoedd diweddar mae Llywodraeth Cymru a Swyddfa Archwilio Cymru wedi tynnu sylw at yr angen i gryfhau rôl archwilio ar draws llywodraeth leol a gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru, gan gynnwys defnyddio archwilio fel modd o ymgysylltu â phreswylwyr a defnyddwyr gwasanaeth. O hyn ymlaen disgwylir i archwilio ymgysylltu'n well ac yn amlach â'r cyhoedd gyda golwg ar sicrhau penderfyniadau gwell a fydd yn y pen draw yn arwain at well canlyniadau i ddinasyddion. Bydd Swyddfa Archwilio Cymru yn mesur effeithiolrwydd archwilio wrth gyflawni'r disgwyliadau hyn.

4.5 Gan ystyried y weledigaeth genedlaethol ar gyfer archwilio ac ar yr un pryd ganolbwyntio ar flaenoriaethau lleol, argymhellodd y Grŵp Cadeiryddion ac Is-gadeiryddion Archwilio (GCIGA) y dylai pwyllgorau archwilio'r Cyngor, wrth benderfynu ar eu rhaglenni gwaith, ganolbwyntio ar y meysydd allweddol canlynol:

- arbedion ar y gyllideb;
- cyflawni amcanion y Cynllun Corfforaethol (gyda phwyslais arbennig ar y modd o'u cyflawni yn ystod cyfnod o galedi ariannol);
- unrhyw eitemau eraill a gytunwyd gan y Pwyllgor Archwilio (neu'r GCIGA) fel blaenoriaeth uchel (yn seiliedig ar y meini prawf profion 'PAPER' - gweler ochr gefn y 'ffurflen gynnig aelodau' yn Atodiad 2) a;
- Materion brys, materion na ellir eu rhagweld neu faterion â blaenoriaeth uchel

<u>Ffurflenni Cynnig ar gyfer Archwilio</u>

4.6 Fel y crybwyllwyd ym mharagraff 4.2 uchod, mae Cyfansoddiad y Cyngor yn gofyn i bwyllgorau archwilio baratoi ac adolygu rhaglen ar gyfer eu gwaith i'r dyfodol. Er mwyn cynorthwyo'r broses o flaenoriaethu adroddiadau, os yw'r swyddogion o'r farn fod pwnc yn haeddu'r amser i gael ei drafod ar agenda fusnes y Pwyllgor, mae'n rhaid iddynt wneud cais ffurfiol i'r Pwyllgor i ystyried derbyn adroddiad ar y pwnc hwnnw. Gwneir hyn trwy gyflwyno 'ffurflen gynnig' sy'n egluro pwrpas, pwysigrwydd a chanlyniadau posibl y pynciau a awgrymir. Does dim un ffurflen gynnig wedi dod i law oddi wrth swyddog i'w ystyried yn y cyfarfod cyfredol.

4.7 Er mwyn gwneud gwell defnydd o amser archwilio drwy ganolbwyntio adnoddau pwyllgorau i archwilio testunau'n fanwl, gan ychwanegu gwerth drwy'r broses o wneud penderfyniadau a sicrhau gwell canlyniadau ar gyfer preswylwyr, penderfynodd y GCIGA y dylai'r aelodau, yn ogystal â swyddogion, gwblhau 'ffurflenni cynnig ar gyfer archwilio' yn amlinellu pam eu bod yn credu y byddai'r testun yn elwa o fewnbwn archwilio. Gellir gweld copi o 'ffurflen gynnig' yn Atodiad 2. Mae ochr gefn y ffurflen hon yn cynnwys siart lif sy'n rhestru'r cwestiynau y dylai aelodau eu hystyried wrth baratoi i gynnig eitem ar gyfer archwilio, ac y dylai pwyllgorau eu gofyn wrth benderfynu ar addasrwydd testun arfaethedig i'w gynnwys ar raglen gwaith i'r dyfodol archwilio. Os, ar ôl cwblhau'r broses hon, y penderfynir nad yw'r testun yn addas i'w archwilio'n ffurfiol gan bwyllgor archwilio, yna gellir ystyried dulliau eraill

o rannu'r wybodaeth neu archwilio'r mater e.e. darparu 'adroddiad gwybodaeth', neu os yw'r mater yn un o natur leol gellir ei archwilio gan y Grŵp Aelodau Ardal (GAA) perthnasol. Ni ddylai unrhyw eitemau gael eu cynnwys ar raglen gwaith i'r dyfodol heb i 'ffurflen gynnig ar gyfer archwilio' gael ei chwblhau, ac i'r testun gael ei gymeradwyo i'w gynnwys ar y rhaglen gan un ai'r Pwyllgor neu'r GCIGA. Mae cymorth ar gael i lenwi'r ffurflenni gan y Cydlynydd Archwilio.

Fframwaith Rheoli Perfformiad ar gyfer Cynllun Corfforaethol y Cyngor 2017-2022

4.8 Roedd adroddiad ar yr uchod wedi ei gynnwys ar raglen waith y Pwyllgor ar gyfer ystyriaeth yn y cyfarfod hwn. Yn dilyn derbyn cais oddi wrth swyddogion cytunodd y Cadeirydd i ohirio ei gyflwyniad tan gyfarfod mis Mawrth 2018. Y rheswm am hyn yw nad yw'r Byrddau Rhaglen wedi cyfarfod eto i gadarnhau'r Fframwaith, felly byddai'n gynamserol i bwyllgor archwilio ei ystyried cyn iddo gael ei gadarnhau.

Adroddiad Cenedlaethol Swyddfa Archwilio Cymru Wales ar Reoli Gwastraff yng Nghymru

4.9 Yn wreiddiol roedd yr adroddiad uchod i'w gyflwyno i'r Pwyllgor yn y cyfarfod cyfredol. Bellach ni ddisgwylir i'r adroddiad cenedlaethol gael ei gyhoeddi tan wanwyn 2018, felly mae ei gyflwyniad i'r Pwyllgor wedi ei ail-amserlennu yn rhaglen waith y Pwyllgor ar gyfer y cyfarfod ar 7 Mehefin 2018, hyn yn ddibynnol ar dderbyn cadarnhad o ddyddiad cyhoeddi'r adroddiad cenedlaethol (gweler Atodiad 1).

Rhaglen Waith i'r Dyfodol y Cabinet

4.10 Wrth benderfynu ar eu rhaglen waith i'r dyfodol mae'n bwysig fod pwyllgorau archwilio yn ystyried amserlen rhaglen waith y Cabinet. Ar gyfer y diben hwn, mae rhaglen waith y Cabinet wedi ei chynnwys yn Atodiad 3.

Datblygiad Penderfyniadau'r Pwyllgor

4.11 Yn Atodiad 4 mae tabl yn crynhoi penderfyniadau diweddar y Pwyllgor ac yn cynghori aelodau am eu gweithrediad.

5. Grŵp Cadeiryddion ac Is-Gadeiryddion Archwilio

5.1 Dan drefniadau archwilio'r Cyngor mae'r Grŵp Cadeiryddion ac Is-Gadeiryddion Archwilio (GCIGA) yn gweithredu fel pwyllgor cydlynu. Cyfarfu'r Grŵp ar 12 Hydref 2017. Yn ystod y cyfarfod hwnnw gofynnodd y Grŵp i'r Pwyllgor hwn ystyried y Cynllun Cydraddoldeb Strategol drafft. Gan ei bod yn ofynnol i'r Cynllun gaei ei gyhoeddi erbyn 31 Mawrth 2018 mae ei gyflwyniad i'r Pwyllgor wedi ei drefnu ar gyfer y cyfarfod ar 15 Mawrth 2018 (gweler Atodiad 1).

5.2 Mae cyfarfod nesaf y Grŵp Cadeiryddion ac Is-Gadeiryddion Archwilio wedi ei drefnu ar gyfer 18 Ionawr 2018.

6 Penodiadau ar Fyrddau a Grwpiau'r Cyngor

6.1 Mae'r Cyngor yn gweithredu amrywiol Fyrddau a Grwpiau i oruchwylio meysydd gwaith neu berfformiad gwasanaethau penodol. Mae Aelodaeth y byrddau/grwpiau hyn yn cynnwys cynghorwyr a swyddogion. Mae Cynghorwyr sy'n gynrychiolwyr arnynt naill ai yno yn rhinwedd eu swydd ar y Cabinet neu trwy benodiad gan y pwyllgorau maent yn gwasanaethu arnynt.

6.2 Yn y cyfarfod cyfredol gofynnir i'r Pwyllgor benodi cynrychiolydd i wasanaethu ar y Grŵp Monitro Safonau Ysgolion. Mae cylch gwaith y Grŵp hwn yn cael ei adolygu ar hyn o bryd. Er hynny, mae'n ofynnol i'r Pwyllgor i benodi cynrychiolydd i wasanaethu arno. Er gwybodaeth mae copi o'r cylch gwaith blaenorol wedi ei atodi i'r adroddiad hwn fel Atodiad 5.

7. Sut mae'r penderfyniad yn cyfrannu at y Blaenoriaethau Corfforaethol?

Bydd archwilio effeithiol yn gymorth i'r Cyngor gynnal y blaenoriaethau corfforaethol yn unol ag anghenion cymunedau a dymuniadau trigolion. Bydd datblygu ac adolygu'r rhaglen waith gydlynol yn barhaus yn cynorthwyo'r Cyngor i ddarparu ei flaenoriaethau corfforaethol, i wella canlyniadau i breswylwyr tra hefyd yn dygymod â thoriadau llym yn y gyllideb.

8. Faint fydd hyn yn costio a sut bydd yn effeithio ar wasanaethau eraill?

Mae'n bosib y bydd yn rhaid i wasanaethau neilltuo amser swyddog i gynorthwyo'r Pwyllgor gyda'r eitemau a nodwyd yn y rhaglen waith a chydag unrhyw gam gweithredu yn dilyn ystyried yr eitemau hynny.

9. Beth yw prif gasgliadau'r Asesiad o Effaith ar Les? Gellir lawrlwytho'r adroddiad Asesiad o Effaith ar Les o'r wefan a dylai gael ei gynnwys fel atodiad i'r adroddiad hwn

Nid oes Asesiad o Effaith ar Les wedi ei wneud mewn perthynas â phwrpas neu gynnwys yr adroddiad hwn. Ond bydd y Pwyllgor Archwilio, drwy ei waith yn archwilio darpariaeth gwasanaethau, polisïau, gweithdrefnau ac argymhellion, yn ystyried eu heffaith neu eu heffaith posib ar yr egwyddor o ddatblygu cynaliadwy a'r amcanion o ran lles a nodir yn Neddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015.

10. Pa ymgynghori sydd wedi digwydd?

Does dim angen cynnal ymgynghoriad ar yr adroddiad hwn. Fodd bynnag, mae'r adroddiad ei hun a'r ystyriaeth a roir gan y Pwyllgor i'w raglen waith ar gyfer y dyfodol yn gyfystyr ag ymgynghoriad gyda'r Pwyllgor o ran ei raglen waith.

11. Pa risgiau sy'n bodoli ac a oes unrhyw beth y gallwn ei wneud i'w lleihau?

Nid oes risg wedi ei ganfod o ran y Pwyllgor yn ystyried ei raglen waith. Fodd bynnag, wrth adolygu ei raglen waith yn rheolaidd gall y Pwyllgor sicrhau bod meysydd sy'n peri pryder yn cael eu hystyried a'u harchwilio fel y maent yn dod i'r amlwg a bod argymhellion yn cael eu gwneud er mwyn mynd i'r afael â nhw.

12. Grym i wneud Penderfyniad

Mae Adran 7.11 o Gyfansoddiad y Cyngor yn amodi fod y pwyllgorau Archwilio a/neu Grŵp Cadeiryddion ac Is-Gadeiryddion Archwilio yn gyfrifol am osod eu rhaglenni gwaith ac y dylent, pan yn penderfynu ar eu rhaglenni roi ystyriaeth i ddymuniadau yr Aelodau hynny o'r Pwyllgor nad ydynt yn aelodau o'r grŵp gwleidyddol mwyaf ar y Cyngor.

Swyddog Cyswllt:
Cydlynydd Archwilio
Rhif ffôn: (01824) 712554
e-bost: rhian.evans@sirddinbych.gov.uk

Mae tudalen hwn yn fwriadol wag

Note: Any items entered in italics have not been approved for inclusion at the meeting shown by the Committee. Such reports are listed here for information, pending formal approval.

Meeting	Lead Member(s)	Item (description / title)		Purpose of report	Expected Outcomes	Author	Date Entered
1 February 2018 (GwE representatives to be invited)	**Cllr. Huw Hilditch Roberts**	1.	Verified External Examinations **[Education]**	To review the performance of schools and that of looked after children; and GwE's impact on the educational attainment of the County's pupils. The report to incorporate GwE's Annual report and information on the 5 year trend in relation to educational attainment in Denbighshire	Scrutiny of performance leading to recommendations for improvement	Karen Evans/Julian Molloy	July 2016
	Cllr. Huw Hilditch Roberts	2.	Pupil progress from Year 10 to KS4 **[Education]**	To consider the findings of the study undertaken on Year 10 pupils from choice of subjects to attainment (including projected grades, intervention/support provided and final attainment)	Ensure that all pupils are supported to achieve their full potential	Julian Molloy/Karen Evans/GwE	January 2017 (deferred September 2017)
	Cllr. Julian Thompson-Hill	3.	Corporate Risk Register	To consider the latest version of the Council's Corporate Risk Register	Effective monitoring and management of identified risk to reduce risks to residents and the Authority	Alan Smith/Nicola Kneale	December 2015
	Cllr. Richard Mainon	4.	Your Voice' complaints performance (Q 3) to include social services complaints and quarterly public opinion/satisfaction information	To scrutinise Services' performance in complying with the Council's complaints. The report to include: (i) a comprehensive explanation on why targets have not been met when dealing with specific complaints, reasons for non-compliance, and measures taken to rectify	Identification of areas of poor performance with a view to the development of recommendations to address weaknesses.	Ben Chandler/Ann Lloyd/Phil Gilroy/Liz Grieve/Ffion Angharad	July 2017

Meeting	Lead Member(s)	Item (description / title)		Purpose of report	Expected Outcomes	Author	Date Entered
				the failures and to ensure that future complaints will be dealt with within the specified timeframe; (ii) how services encourage feedback and use it to redesign or change the way they deliver services; and (iii) details of complaints which have been upheld or partially upheld and the lessons learnt from them; and (iv) information on customer satisfaction/public opinion on services collated via the Ember dashboard			
15 March	**Cllr. Richard Mainon**	1.	Library Service Standards 2016/17	To detail the Council's performance in delivering the 6th performance framework and the progress made in developing libraries as community hubs	Identification of any slippages in performance or delays in progressing the development of community hubs with a view to recommending solutions in a bid to modernise the Council and improve outcomes for residents	Liz Grieve/Principal Librarian	March 2017
	Cllr. Richard Mainon	2.	Customer Effort Dashboard	To monitor the progress achieved in relation to developing the Customer Effort Dashboard	Improve resident accessibility to the Council's enquiries service, assisting them to easily access required services and consequent improving the customer satisfaction experience of the Council	Liz Grieve/Ffion Angharad	March 2017
	Cllr. Mark Young	3.	Strategic Equality Plan (SEP)	Examination of the Council's draft SEP prior to its publication	To comply with statutory duties which require the Plan	Carol Evans/Alan Smith	By SCVCG

Meeting	Lead Member(s)	Item (description / title)		Purpose of report	Expected Outcomes	Author	Date Entered
					to be scrutinised prior to its publication by 31 March		October 2017
	Cllr. Julian Thompson -Hill	4.	Corporate Plan 2017-22 Performance Management Framework	To introduce to the Committee the Performance Management Framework for the new Corporate Plan	Scrutiny to understand the new Framework to enable it to effectively scrutinise and monitor the delivery of the new Corporate Plan	Alan Smith/Nicola Kneale	October 2017 (rescheduled November 2017)
26 April							
7 June	**Cllr. Bobby Feeley**	1.	Draft Director of Social Services Annual Report for 2017/18	To scrutinise the content of the draft annual report to ensure it provides a fair and clear evaluation of performance in 2016/17 and clearly articulates future plans	Identification of any specific performance issues which require further scrutiny by the committee in future	Nicola Stubbins/Mark Southworth	April 2017
	Cllr. Richard Mainon	2	Your Voice' complaints performance (Q 4) to include social services complaints and quarterly public opinion/satisfaction information	To scrutinise Services' performance in complying with the Council's complaints. The report to include: (i) a comprehensive explanation on why targets have not been met when dealing with specific complaints, reasons for non-compliance, and measures taken to rectify the failures and to ensure that future complaints will be dealt with within the specified timeframe; (ii) how services encourage feedback and use it to redesign or change the way they deliver services; and	Identification of areas of poor performance with a view to the development of recommendations to address weaknesses.	Ben Chandler/Ann Lloyd/Phil Gilroy/Liz Grieve/Ffion Angharad	July 2017

Meeting	Lead Member(s)	Item (description / title)		Purpose of report	Expected Outcomes	Author	Date Entered
				(iii) details of complaints which have been upheld or partially upheld and the lessons learnt from them; and (iv) information on customer satisfaction/public opinion on services collated via the Ember dashboard			
	Cllr. Brian Jones	3.	National Report on Waste Management in Wales	To consider the findings of the Wales Audit Office's (WAO) national study on waste management and the associated recommendations	To consider how Denbighshire will respond to the national recommendations in relation to waste management	Tony Ward/Jim Espley	By SCVCG July 2017 (rescheduled November 2017 as awaiting WAO report)
19 July	**Cllr. Julian Thompson -Hill**	1.	Corporate Plan (Q2) 2017/2022	To monitor the Council's progress in delivering the Corporate Plan 2017-22	Ensuring that the Council meets its targets to deliver its Corporate Plan and the Council's services in line with its aspirations and to the satisfaction of local residents	Alan Smith/Nicola Kneale/Heidi Gray	June 2017
	Cllr. Tony Thomas	2	Impact of the Suspension of the 'Right to Buy' Scheme	To evaluate the impact and effectiveness of the Council's application to suspend the 'Right to Buy' Scheme on the availability of properties within the Authority's housing stock	Improved capacity within the Council's housing stock to increase availability to meet local need and improve residents lives through the availability of high quality housing	Jamie Groves/Geoff Davies	July 2017

Meeting	Lead Member(s)	Item (description / title)		Purpose of report	Expected Outcomes	Author	Date Entered
27 September	**Cllr. Huw Hilditch-Roberts**	1.	Provisional External Examinations and Teacher Assessments **[Education]**	To review the performance of schools and that of looked after children	Scrutiny of performance leading to recommendations for improvement	Karen Evans/Julian Molloy	July 2017
29 November							
Jan 2019	**Cllr. Huw Hilditch Roberts**	1.	Verified External Examinations and Teacher Assessments **[Education]**	To review the performance of schools and that of looked after children; and GwE's impact on the educational attainment of the County's pupils. The report to incorporate GwE's Annual report and information on the 5 year trend in relation to educational attainment in Denbighshire	Scrutiny of performance leading to recommendations for improvement	Karen Evans/Julian Molloy	July 2017

Future Issues

Item (description / title)	Purpose of report	Expected Outcomes	Author	Date Entered
Implementation of the Donaldson Report 'Successful Futures' – Independent Review of Curriculum and Assessment Arrangements in Wales **[Education]** **Dependent upon the legislative timetable**	To consider and monitor the plans to implement the agreed measures adopted by WG following the consultation on the review's findings	Better outcomes for learners to equip them with jobs market skills	Karen Evans	April 2015
(Following local authority elections – winter/spring 2017-18) Update on options appraisals for In-house care services. (Dolwen & Hafan Dêg) **[WIA required]**	To consider the results of the analysis undertaken with respect to potential options for future provision of the services	Formulation of recommendations with respect to the future provision of the services for submission to Cabinet	Phil Gilroy	June 2016

Information/Consultation Reports

Date	Item (description / title)	Purpose of report	Author	Date Entered
March 2018 & September 2018 [Information]	Corporate Plan 2017/22 (Q3) 2017/18 & Corporate Plan 2017/22 Q1 2018/19 To monitor the Council's progress in delivering the Corporate Plan	Ensuring that the Council meets its targets and delivers its Corporate Plan and the Council's services in line with its aspirations and to the satisfaction of local residents	Alan Smith/Nicola Kneale/Heidi Gray	June 2017

Note for officers – Committee Report Deadlines

Meeting	**Deadline**	Meeting	**Deadline**	Meeting	**Deadline**
1 February 2018	**18 January 2018**	15 March	**1 March**	26 April	**12 April**

Performance Scrutiny Work Programme.doc
Updated 22/11/2017 RhE

Ffurflen Gynnig ar gyfer Rhaglen Gwaith i'r Dyfodol Archwilio	
ENW'R PWYLLGOR ARCHWILIO	
AMSERLEN I'W HYSTYRIED	
TESTUN	
Beth sydd angen ei graffu arno (a pham)?	
Ydi'r mater yn un o bwys i drigolion/busnesau lleol?	**YDI/NAC YDI**
Ydi craffu yn gallu dylanwadu ar bethau a'u newid? (Os 'ydi' nodwch sut rydych chi'n meddwl y gall craffu ddylanwadu neu newid pethau)	**YDI/NAC YDI**
Ydi'r mater yn ymwneud â gwasanaeth neu faes sy'n tanberfformio?	**YDI/NAC YDI**
Ydi'r mater yn effeithio ar nifer fawr o drigolion neu ardal fawr o'r Sir? (Os 'ydi', rhowch syniad o faint y grŵp neu'r ardal yr effeithir arni)	**YDI/NAC YDI**
Ydi'r mater yn gysylltiedig â blaenoriaethau corfforaethol y Cyngor? (Os 'ydi' nodwch pa flaenoriaethau)	**YDI/NAC YDI**
Hyd y gwyddoch, oes yna rywun arall yn edrych ar y mater hwn? (Os 'oes', nodwch pwy sy'n edrych arno)	**OES/NAC OES**
Os derbynnir y testun ar gyfer craffu, pwy fyddai arnoch chi eisiau eu gwahodd e.e. Aelod Arweiniol, swyddogion, arbenigwyr allanol, defnyddwyr y gwasanaeth?	
Enw'r Cynghorydd/Aelod Cyfetholedig	
Dyddiad	

Ystyried addasrwydd pwnc ar gyfer craffu

Ffurflen Gynnig / Cais a dderbyniwyd

(dylid rhoi ystyriaeth ofalus i'r rhesymau dros wneud cais)

Ydi o'n bodloni'r gofynion canlynol?

- **Diddordeb Cyhoeddus** – ydi'r mater o bwys i drigolion?
- **Effaith**– fedr craffu yn gael effaith ar bethau a'u newid?
- **Perfformiad** – ydi o'n wasanaeth neu faes sy'n tanberfformio?
- **Graddfa** – ydi o'n effeithio ar nifer o drigolion neu ardal ddaearyddol fawr?
- **Ailadrodd** – ydi'r mater yn destun craffu/ymchwiliad gan berson neu gorff arall?

NAC YDI

Dim gweithredu pellach gan y Pwyllgor Archwilio. Gellir ei gyfeirio at gorff arall neu ofyn am adroddiad er gwybodaeth.

YDI

- Penderfynu ar y canlyniadau a ddymunir
- Penderfynu ar gwmpas a swmp y gwaith craffu sydd ei angen a'r dull mwyaf priodol o graffu (h.y. adroddiad pwyllgor, ymchwiliad grŵp tasg a gorffen neu aelod cyswllt ac ati)
- Os penderfynir sefydlu grŵp tasg a gorffen, dylid penderfynu ar amserlen yr ymchwiliad, pwy fydd yn rhan o'r ymchwiliad, beth yw'r gofynion ymchwilio, a oes angen cyngor arbenigol a thystion, a beth yw'r trefniadau adrodd ac ati.

Appendix 3

Cabinet Forward Work Plan

Meeting	Item (description / title)		Purpose of report	Cabinet Decision required (yes/no)	Author – Lead member and contact officer
12 Dec	1	DCC Homelessness Strategy 2017-21	To approve the Homelessness Strategy	Yes	Councillor Bobby Feeley / Liana Duffy
	2	Supporting People/Homelessness Prevention Plan 2018/19	To approve the annual plan.	Yes	Councillor Bobby Feeley / Liana Duffy
	3	Employment Policies	To consider a number of employment policies for adoption	Yes	Councillor Mark Young / Catrin Roberts
	4	Managed Service for the Provision of Agency Workers	To seek approval to commence a procurement for the supply of temporary staff for use by DCC	Yes	Councillor Julian Thompson-Hill / Gary Williams / Helen Makin
	5	Local Bus Service Contracts	To award the local bus service contracts	Yes	Councillor Brian Jones / Peter Daniels
	6	Finance Report	To update Cabinet on the current financial position of the Council	Tbc	Councillor Julian Thompson-Hill / Richard Weigh
	7	Items from Scrutiny Committees	To consider any issues raised by Scrutiny for Cabinet's attention	Tbc	Scrutiny Coordinator
23 Jan	1	Housing Rent Setting & Housing Revenue and Capital Budgets 2018/19	To seek approval for the proposed annual rent increase for council housing	Yes	Councillor Julian Thompson-Hill / Richard Weigh / Geoff Davies

Cabinet Forward Work Plan

Meeting	Item (description / title)		Purpose of report	Cabinet Decision required (yes/no)	Author – Lead member and contact officer
			and to approve the Housing Revenue Account Capital and Revenue Budgets for 2018/19		
	2	Recommendations of the Strategic Investment Group	To seek Cabinet support of projects identified for inclusion in the 2018/19 Capital Plan	Yes	Councillor Julian Thompson-Hill / Richard Weigh
	3	Budget 2018/19 – Final Proposals	To consider a report setting out the implications of the Local Government Settlement 2018/19 and proposals to finalise the budget for 2018/19	Yes	Councillor Julian Thompson-Hill / Richard Weigh
	4	Finance Report	To update Cabinet on the current financial position of the Council	Tbc	Councillor Julian Thompson-Hill / Richard Weigh
	5	Items from Scrutiny Committees	To consider any issues raised by Scrutiny for Cabinet's attention	Tbc	Scrutiny Coordinator
27 Feb	1	CPO of the Former North Wales Hospital, Denbigh	To seek a decision regarding the CPO	Yes	Councillor Brian Jones / Gareth Roberts

Appendix 3

Cabinet Forward Work Plan

Meeting	Item (description / title)		Purpose of report	Cabinet Decision required (yes/no)	Author – Lead member and contact officer
	2	Finance Report	To update Cabinet on the current financial position of the Council	Tbc	Councillor Julian Thompson-Hill / Richard Weigh
	3	Items from Scrutiny Committees	To consider any issues raised by Scrutiny for Cabinet's attention	Tbc	Scrutiny Coordinator
20 Mar	1	Finance Report	To update Cabinet on the current financial position of the Council	Tbc	Councillor Julian Thompson-Hill / Richard Weigh
	2	Items from Scrutiny Committees		Tbc	Scrutiny Coordinator
24 Apr	1	Finance Report	To update Cabinet on the current financial position of the Council	Tbc	Councillor Julian Thompson-Hill / Richard Weigh
	2	Items from Scrutiny Committees	To consider any issues raised by Scrutiny for Cabinet's attention	Tbc	Scrutiny Coordinator
22 May	1	Rhyl and Prestatyn Business Improvement Districts	To consider the full business case relating to the establishment of business improvement districts	Yes	Councillor Hugh Evans / Mike Horrocks

Cabinet Forward Work Plan

Meeting	Item (description / title)		Purpose of report	Cabinet Decision required (yes/no)	Author – Lead member and contact officer
	2	Finance Report	To update Cabinet on the current financial position of the Council	Tbc	Councillor Julian Thompson-Hill / Richard Weigh
	3	Items from Scrutiny Committees	To consider any issues raised by Scrutiny for Cabinet's attention	Tbc	Scrutiny Coordinator

Note for officers – Cabinet Report Deadlines

Meeting	***Deadline***	*Meeting*	***Deadline***	*Meeting*	***Deadline***
December	***28 November***	*January*	***9 January***	*February*	***13 February***

Updated 22/11/17 - KEJ

Cabinet Forward Work Programme.doc

Appendix 4

Progress with Committee Resolutions

Date of Meeting	Item number and title	Resolution	Progress
28 September 2017	**5. TEACHER ASSESSMENTS AND PROVISIONAL EXAMINATION RESULTS**	***<u>Resolved</u>:*** *subject to the above observations to - receive the information on the performance of the county's schools against previous performance and the external benchmarks that were presently available;* *(i) confirm that it had read, understood and taken account of the Well-being Impact Assessment in Appendix 6 as part of its consideration of the information; and* *(ii) invite Headteachers and Chairs of Governing Bodies of schools that were underperforming and/or encountering severe problems to meet with the Committee in future with a view to supporting sustainable long-term improvements.*	Lead Member, GwE representatives and Education Service officers notified of the Committee's observations. (ii) a training event for Committee members and co-opted education members (open to all councillors), facilitated by GwE and senior officers from the Council's Education Service, has been arranged for 9.30am on Monday, 29 January 2018, for the purpose of supporting members to undertake this role. All Committee members are requested to make every effort to attend.
	6. THE NEW GWE CHALLENGE AND SUPPORT PROGRAMME	***<u>Resolved</u>: -*** *(i) subject to the above observations on the revised structure and working practices to support school improvement in Denbighshire's schools, to endorse the model; and*	Lead Member, GwE representatives and Council officers informed of the Committee's views.

		(ii) to confirm that it had read, understood and taken account of the Well-being Impact Assessment as part of its consideration of the above.	
	7. 'YOUR VOICE' COMPLAINTS REPORT PERFORMANCE	***Resolved*: -** *subject to the above observations to –* *(i) receive the report on Council's performance in dealing with complaints, compliments and suggestions received under the 'Your Voice' corporate complaints procedure during Quarter 4, 2016-17 and Quarter 1, 2017-18, and how they were used to improve services to residents; and* *(ii) receive the data on the Customer Effort and Satisfaction results for Denbighshire County Council for the period from September 2016 to August 2017 and how that information had been utilised for the purpose of improving services to the Council's customers and residents.*	Lead Member and officers informed of the Committee's observations. Quarter 2 performance for 2017-18 is the subject of a report to the Committee's meeting on 7 December 2017

Mae tudalen hwn yn fwriadol wag

Schools Standards Monitoring Group

Terms of Reference

Denbighshire's School Standards Monitoring Group was set up in October 2007 to support the improvement of school standards. The Group gives headteachers and Chairs of governors the opportunity to discuss the performance and standards of a school with Councillors and senior officers in a non-public forum.

Membership of the Group:
Leader of the Council and Lead Member for Education
Deputy Lead Member for Education
Chair of Resources Scrutiny
Chair of Lifelong Learning Scrutiny
Lifelong Learning Scrutiny Member
Corporate Director – Resources
Head of School Improvement
Head of Partnership and Inclusion
Appropriate School Improvement Officer – depending on school in attendance
Head of Planning and Performance (Lifelong Learning)
Policy and Performance Manager (Administration of the Group)
Senior Performance Officer (Administration of the Group)

The Group will:

Monitor the performance of every school on a 3 yearly basis or more frequently as the Group deems appropriate.

1. Consider the following information:
   - Key stage results
   - Other attainment information
   - Attendance
   - Exclusions rate
   - School context

2. Receive a verbal presentation from the Headteacher on the context of the school and school standards.

3. Question the Headteacher and Chair of Governors in relation to school standards

4. Identify areas of good practice and support its dissemination.

5. Identify areas and actions for improvement

6. Provide Headteachers and Chairs of Governors the opportunity to comment on the support received from the Council.

Each school who is invited to attend SSMG will be asked to complete a proforma containing information on their school.

Following the meeting, notes and action points from the meeting will be circulated to all members of the Group. The appropriate School Improvement Officer will

visit the school to go through the action points. The School Improvement Officer will then attend the next SSMG to update the Group on how the actions have / will progress.

Issues raised through SSMG will be included as part of the Quarterly Performance Report taken to Lifelong Learning Scrutiny. The Leader will provide verbal reports to Cabinet, DMT and the Modernising Education Board as appropriate.