

<b>Adroddiad i'r:</b>	<b>Pwyllgor Archwilio Perfformiad</b>
<b>Dyddiad y Cyfarfod:</b>	<b>20 Chwefror 2014</b>
<b>Aelod/Swyddog Arweiniol:</b>	<b>Aelod Arweiniol Cwsmeriaid a Chymunedau Pennaeth Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg</b>
<b>Awdur yr Adroddiad:</b>	<b>Swyddog Cwynion Corfforaethol</b>
<b>Teitl:</b>	<b>Eich Llais – Adroddiad Ch3 2013/14</b>

---

### **1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?**

Mae'r adroddiad yn rhoi trosolwg o'r adborth a dderbyniwyd drwy bolisi adborth cwsmeriaid Cyngor Sir Ddinbych 'Eich Llais' yn ystod Chwarter 3 2013/14.

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

Darparu gwybodaeth i'r Pwyllgor am unrhyw faterion yn ymwneud â pherfformiad ac i wneud argymhellion i ymdrin â'r rhain yn unol â hynny.

### **3. Beth yw'r Argymhellion?**

Bod y Pwyllgor:

- 3.1 yn nodi ac yn rhoi sylwadau ar berfformiad gwasanaethau; a
- 3.2 phenderfynu os bydd perfformiad unrhyw wasanaeth wrth ymateb i gwynion angen ymchwiliad pellach gan aelod cyswllt ar berfformiad y Pwyllgor.

### **4. Manylion am yr Adroddiad**

Penawdau Chwarter 3 (gwelwch yr atodiadau am fwy o wybodaeth).

- Derbyniodd y cyngor 114 o gwynion, sef gostyngiad o 23% ar Ch2.
- Cwynion yn erbyn Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd wedi cyrraedd uchafbwynt yn Ch2 o 39, ond wedi gostwng ers hynny i 24 yn Chwarter 3. Dim ond 8% o'r cwynion hyn sy'n ymwneud â Gorfodi Diogelwch Cymunedol, o'i gymharu â 44% yn Ch2.
- Derbyniodd y cyngor 231 o ganmoliaethau'n ystod Ch3, gostyngiad o 11% ar Ch2.
- Ar gyfer yr ail chwarter yn olynol, Gwasanaethau Oedolion a Busnes a dderbyniodd y nifer fwyaf o ganmoliaethau – 71 (31%).

## Perfformiad

- Ymatebwyd i 96% o'r cwynion o fewn terfynau amser 'Eich Llais'. Mae hyn yn ostyngiad bach ar berfformiad Ch2 (97%), ond yn rhagori ar y targed corfforaethol o 95%.
- 87% o gwynion yn cael eu trin yn llwyddiannus yng nghanam 1, perfformiad cyson o'i gymharu â Ch1 (86%) a Ch2 (87%).
- Dim ond 75% o gwynion cyfnod 2 a ymatebwyd iddynt o fewn terfynau amser 'Eich Llais'. Mae hyn yn ostyngiad ar berfformiad Ch2 (100%).
- Wedi amlygu fod gan 2 maes gwasanaeth statws COCH; Cynllunio Busnes a Pherfformiad ac 'Arall'. Mae'r cwynion a gofnodwyd yn erbyn 'arall' ar gyfer yr awdurdod eang ac yn ymwneud ag achosion o lifogydd.

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

Mae'r cynllun 'Eich Llais' yn cyfrannu'n uniongyrchol at y nod corfforaethol: Cyngor rhagorol, sy'n agos at ei gymuned.

### **6. Beth fydd yn ei gostio a sut bydd yn effeithio ar wasanaethau eraill?**

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

### **7. Beth yw prif gasgliadau'r Asesiad o Effaith ar Gydraddoldeb a gwblhawyd ar gyfer y penderfyniad? Dylai'r templed Asesiad o Effaith ar Gydraddoldeb wedi'i lenwi gael ei gynnwys fel atodiad i'r adroddiad.**

Amherthnasol.

### **8. Pa ymgynghoriadau a gynhaliwyd gydag Archwilio ac eraill?**

Adrodd yn fisol i'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth. Adrodd yn flynyddol i'r Pwyllgor Llywodraethu Corfforaethol.

### **9. Datganiad y Prif Swyddog Cyllid**

Amherthnasol.

### **10. Beth yw'r risgiau ac oes yna unrhyw beth y gallwn ei wneud i'w lleihau?**

Trwy beidio ymdrin â chwynion yn effeithiol, gall enw da'r Cyngor ddiodef.

### **11. Pŵer i wneud y Penderfyniad**

Mae'r papur hwn yn cynnwys gwybodaeth i alluogi'r Pwyllgor i gyflawni ei rôl graffu mewn perthynas i berfformiad Gwasanaethau'r Cyngor yn unol ag Erthygl 6.3.4(b) yn y Cyfansoddiad.

**Swyddog Cyswllt:**

Swyddog Cwynion Corfforaethol 01824 706169

## Gwybodaeth ar 'Eich Llais'

### A1 Cyfnodau adrodd yn ôl ar 'Eich Llais'

A1.1 Mae'r cyfnodau canlynol yn cael eu defnyddio ar gyfer adrodd data:

Chwarter 1: 1 Ebrill i 30 Mehefin  
Chwarter 2: 1 Gorffennaf i 30 Medi  
Chwarter 3: 1 Hydref i 31 Rhagfyr  
Chwarter 4: 1 Ionawr i 31 Mawrth

### A2 Amserlen ymateb i gwynion

A2.1 Ym mis Hydref 2013, mabwysiadodd yr awdurdod 'Model Polisi Pryderon a Chwynion' Llywodraeth Cymru (fel yr argymhellwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus ar gyfer Cymru). Newidiadau allweddol yn cynnwys:

- mabwysiadu proses dau gam, a
- addasiadau i amserlenni ymateb
  - Cam 1: **10** diwrnod gwaith
  - Cam 2: **20** diwrnod gwaith

### A3 Mesurau perfformiad 'Eich Llais'

A3.1 Defnyddir system goleuadau traffig i amlygu perfformiad mewn perthynas â'r graddfeydd amser ymateb i gwynion. Hyn yn graddio perfformiad yn ôl:

<b>Coch</b>	Wedi ymateb i lai na 80% o'r cwynion o fewn yr amserlen ymateb
<b>Oren</b>	Wedi ymateb i fwy na 80% o'r cwynion ond llai na 90% o fewn yr amserlen ymateb
<b>Melyn</b>	Wedi ymateb i fwy na 90% o'r cwynion ond llai na 95% o fewn yr amserlen ymateb
<b>Gwyrdd</b>	Wedi ymateb i fwy na 95% o'r cwynion o fewn y terfynau amser

A3.2 Er mwyn helpu i ganfod os yw perfformiad maes gwasanaeth wedi newid o'r cyfnod(au) blaenorol rydym wedi llunio'r allwedd ganlynol

#### Symbol Dangosydd

- ▲ Gwelliant mewn perfformiad
- ▼ Dirywiad mewn perfformiad
- ◀ Dim newid mewn perfformiad

## Atodiad 2

Tabl 1: Amser ymateb i Gwynion yn gyffredinol ar gyfer Ch3

Maes Gwasanaeth					Chwarter 2 (13/14 yn)				Chwarter 3 (13/14)			
	Cofnodwyd	O fewn	%	Statws	Cofnodwyd	O fewn	%	Statws	Cofnodwyd	O fewn	%	Statws
Cynllunio Busnes a Pherfformiad	0	0			5	5	100%	– G	1	0	0%	▼ C
Gwasanaethau Cyfreithiol a Democrataidd	2	2	100%	◀ G	1	1	100%	◀ G	0	0		
Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg	8	8	100%	◀ G	8	8	100%	◀ G	2	2	100%	◀ G
Yr Amgylchedd	38	36	95%	▼ G	34	34	100%	▲ G	27	27	100%	◀ G
Cyllid ac Asedau	10	10	100%	◀ G	7	6	86%	▼ O	13	13	100%	▲ G
Tai a Datblygu Cymunedol	17	16	94%	▲ M	21	21	100%	▲ G	9	9	100%	◀ G
Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd	8	8	100%	◀ G	39	38	97%	▼ G	24	24	100%	▲ G
Priffyrdd ac Isadeiledd	22	21	95%	▲ G	19	17	89%	▼ O	22	21	95%	▲ G
Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden	10	10	100%	◀ G	11	11	100%	◀ G	14	14	100%	◀ G
Addysg	2	2	100%	– G	1	1	100%	◀ G	0	0		
Arall	0	0			3	2	67%	– C	2	0	0%	◀ C
	<b>117</b>	<b>113</b>	<b>97%</b>	◀ G	<b>149</b>	<b>144</b>	<b>97%</b>	◀ G	<b>114</b>	<b>110</b>	<b>96%</b>	▼ G

Tabl 2: Amseroedd ymateb corfforaethol ar gyfer pob cam cwyno yn ystod Chwarter 3

Ch2	Nifer	O fewn	%
Cam 1	101	100	99%
Cam 2	12	9	75%
Cam 3	1	1	100%
OGCC	0	0	
<b>Cyfanswm</b>	<b>114</b>	<b>110</b>	<b>96%</b>

Tabl 3: Data cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol

**CRYNODEB O Gwynion AGORED A CHAEÏDIG**

Mis	Gwasanaethau Oedolion a Busnes					Corfforaethol - Oedolion					% o fewn amser, wedi dod i ben	Gwasanaethau Plant a Theuluoedd					Corfforaethol - Plant					% o fewn amser, wedi dod i ben
	Nifer o Gwynion	Nifer o fewn amser	Tu hwnt	Dal ar agor	Wedi dod i ben hy tynnu'n ôl	Dim Cwynion	Nifer o fewn amser	Tu hwnt	Dal ar agor	Wedi dod i ben hy tynnu'n ôl		Nifer o Gwynion	Nifer o fewn amser	Tu hwnt	Dal ar agor	Wedi dod i ben hy tynnu'n ôl	Dim Cwynion	Nifer o fewn amser	Tu hwnt	Dal ar agor	Wedi dod i ben hy tynnu'n ôl	
Ebrill	3	3				0					100%	4	2			2	0	0				100%
Mai	4	4				0					100%	3	2	1			0	0				67%
Mehefin	4	4				0					100%	6	6			1	1					100%
Gorffennaf	5	5				0					100%	9	8		1	1	1					100%
Awst	5	4			1	0					100%	2	1	1			0					50%
Medi	4	4				0					100%	5	4		1	0						100%
Hydref	5	4	1								80%	7	6		1							100%
Tachwedd	4	4				0					100%	4	3		1		0					100%
Rhagfyr	3	3		1		0					100%	4	4				0					100%
Ionawr																						
Chwefror																						
Mawrth																						
Cyfanswm	37	35	1	1	1	0	0	0	0	0	97%	44	36	2	2	4	2	2	0	0	0	95%

Yn unol â deddfwriaeth, mae cwynion gwasanaethau cymdeithasol ac ysgolion yn cael eu trin mewn proses ar wahân.

Tabl 4: Canmoliaethau a dderbyniwyd yn ystod Chwarter 3

Maes Gwasanaeth	Na	%
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	71	31%
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	22	10%
Cynllunio Busnes a Pherfformiad	0	0%
Gwasanaethau Cyfreithiol a Democrataidd	0	0%
Cwsmeriaid a Chymorth Addysg	11	5%
Yr Amgylchedd	41	18%
Cyllid ac Asedau	0	0%
Gwasanaethau Tai	22	10%
Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd	9	4%
Priffyrdd ac Isadeiledd	38	16%
Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden	17	7%
<b>CYFANSWM</b>	<b>231</b>	