Adroddiad i'r:	**Pwyllgor Archwilio Perfformiad**
Dyddiad y Cyfarfod:	**12 Mehefin, 2014**
Aelod / Swyddog Arweiniol:	**Pennaeth Cymorth i Gwsmeriaid ac Addysg**
Awdur yr Adroddiad:	**Swyddog Cwynion Corfforaethol**
Teitl:	**Eich Llais – adroddiad Ch4 2013/14**

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Mae'r adroddiad yn rhoi trosolwg o'r adborth a dderbyniwyd trwy bolisi adborth cwsmeriaid Cyngor Sir Ddinbych 'Eich Llais' a thrwy'r weithdrefn gwasanaethau cymdeithasol statudol yn ystod Chwarter 4 2013/14.

2. Beth yw'r rheswm dros wneud yr adroddiad hwn?

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

3. Beth yw'r Argymhellion?

Bod y Pwyllgor yn nodi ac yn rhoi sylwadau ar berfformiad gwasanaethau.

4. Manylion yr Adroddiad

Penawdau ar gyfer Ch4 (gweler atodiadau am fanylion pellach).

- Derbyniodd y cyngor 130 o gwynion, sy'n gynnydd o 14% ar Ch3.
- Cofnodwyd cyfanswm o 510 o gwynion yn ystod 2013/14 - gostyngiad o 8% o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol.
- Roedd cynnydd sylweddol (122%) yn y nifer o gwynion yn erbyn Gwasanaethau Tai; 20 yn Ch4 o'i gymharu â 9 yn Ch3. Roedd 90% (18) yn ymwneud â rheoli asedau. Gweler atodiad 4 am fanylion pellach.
- Roedd cynnydd sylweddol hefyd (122%) yn y nifer o gwynion yn erbyn Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden; 28 yn Ch4 o'i gymharu â 14 yn Ch3. Roedd 68% (18) yn ymwneud â llyfrgelloedd. Roedd y rhan fwyaf o'r adborth yn ymwneud â'r peiriant talu newydd a osodwyd yn ddiweddar yn y cyfleuster *Library Plus* newydd ym Mhrestatyn.
- Roedd Cwynion yn erbyn y Gwasanaethau Amgylcheddol wedi disgyn am y pedwerydd chwarter yn olynol; Ch1 (38), Ch2 (34), Ch3 (27) a Ch4 (22).

- Roedd gostyngiad sylweddol hefyd (62%) yn y nifer o gwynion yn erbyn Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd, 9 yn Ch4 o'i gymharu â 24 yn Ch3.

- Derbyniodd y cyngor 158 o ganmoliaethau yn ystod Ch4.

- Ar gyfer y trydydd chwarter yn olynol, roedd y Gwasanaethau Oedolion a Busnes wedi derbyn y nifer fwyaf o ganmoliaethau - 51 (32%).

Perfformiad

- 93% (121/130) o'r cwynion yn cael eu hateb o fewn terfynau amser 'Eich Llais'. Mae hyn yn ostyngiad ar berfformiad Ch3 (96%), ac nid yw'n cwrdd â'r targed corfforaethol o 95%.

- Perfformiad cyffredinol y flwyddyn oedd 96% (488/510) o gwynion yn cael eu hateb o fewn terfynau amser 'Eich Llais'. Mae hyn yn rhagori ar y targed corfforaethol ac yn derbyn gradd GWYRDD.

- Wedi ymdrin â 93% (121/130) o'r cwynion yn llwyddiannus yng ngham 1, gwelliant bychan mewn perfformiad o'i gymharu â'r chwarteri blaenorol; Ch1 (86%), Ch2 (87%) a Ch3 (87%).

- Dim ond 56% (5/9) o gwynion cam 2 a gafodd eu hateb o fewn terfynau amser 'Eich Llais'. Dyma ostyngiad mewn perfformiad o'i gymharu â'r chwarteri blaenorol; Ch1 (83%), Ch2 (100%) a Ch3 (75%).

- 2 maes gwasanaeth wedi eu hamlygu fel rhai statws COCH; Gwasanaethau Cyfreithiol a Democrataidd ac 'Arall'. Y gŵyn a gofnodwyd yn erbyn 'arall' oedd traws-wasanaeth a oedd yn cynnwys Treth y Cyngor a Gwasanaethau Tai.

- Priffyrdd mewn Isadeiledd wedi'i amlygu fel statws OREN.

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

Mae'r cynllun Eich Llais yn cyfrannu'n uniongyrchol at y nod corfforaethol o gael: *Cyngor ardderchog, sy'n agos at y gymuned.*

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

Mae'r holl gostau sy'n gysylltiedig i adborth cwsmeriaid yn cael eu hamsugno i gyllidebau presennol.

7. Beth yw'r prif gasgliadau Asesiad Effaith ar Gydraddoldeb (EqIA) a gynhaliwyd ar y penderfyniad? Dylai'r templed EqIA wedi'i lenwi gael ei atodi fel atodiad i'r adroddiad.

Ddim yn berthnasol.

8. Pa ymgynghoriadau a gynhaliwyd gyda'r Pwyllgor Archwilio ac eraill?

Adroddiadau misol i'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth, gan adrodd yn ôl bob chwarter i'r Pwyllgor Craffu Perfformiad, ac adroddiadau blynyddol i'r Pwyllgor Llywodraethu Corfforaethol.

9. Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

Ddim yn berthnasol.

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

Drwy beidio â delio â chwynion yn effeithiol, efallai y bydd enw da y cyngor yn dioddef.

11. Pŵer i wneud y Penderfyniad

Mae hwn yn bapur ar gyfer gwybodaeth yn hytrach nag ar gyfer penderfyniad.