

Adroddiad i'r:	Pwyllgor Llywodraethu Corfforaethol
Dyddiad y Cyfarfod:	5 Tachwedd 2014
Aelod/Swyddog Arweiniol:	Y Cynghorydd Hugh Irving, Aelod Arweiniol Cwsmeriaid a Chymunedau Jackie Walley, Pennaeth Cwsmeriaid a Chymorth Addysg
Awdur yr Adroddiad:	Clare O'Gorman, Swyddog Cwynion Corfforaethol
Teitl:	Adroddiad Blynyddol Eich Llais 2013/14

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 01.04.13 – 31.03.14. Mae'r adroddiad yn hepgor data'r gwasanaethau cymdeithasol sy'n cael ei adrodd arno ar wahân.

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

I ddarparu trosolwg i'r Pwyllgor o'r cyfeintiau a'r mathau o adborth a dderbyniwyd yn ystod 2013/14.

I ddarparu gwybodaeth i'r Pwyllgor ynglŷn ag adroddiad blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a'r llythyr cysylltiedig.

3. Beth yw'r Argymhellion?

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

4. Manylion am yr adroddiad

Penawdau ar gyfer 2013/14 (gweler atodiad 1 am fanylion pellach).

- Cofnodwyd cyfanswm o 510 o gwynion - gostyngiad o 8% o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol lle cafwyd 556 cwyn.
- Yn ystod y flwyddyn, ymatebwyd i 96% (488/510) o'r cwynion o fewn terfynau amser 'Eich Llais'. Mae hyn yn welliant o gymharu â 2012/13 (93%) ac yn rhagori ar y targed corfforaethol o 95%.
- Lleihaodd nifer y cwynion a ddeliwyd yn llwyddiannus â nhw ar gam 1 i 91%, (94% y llynedd).

- Cofnodwyd cyfanswm o 749 o gwynion - gostyngiad o 9% o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol lle cafwyd 820 cwyn.
- Cofnodwyd cyfanswm o 67 awgrym - cynnydd o 319% o'i gymharu â flwyddyn flaenorol (16%). Mae hwn yn faes rydym ni'n mynd i'w hyrwyddo er mwyn annog mwy o adborth er mwyn llunio ein gwasanaethau.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Cyflwynwyd 36 cwyn i'r Ombwdsmon yn ystod 2013/14. Mae hyn yn uwch na chyfartaledd awdurdodau lleol Cymru, gweler atodiad 2 am fanylion pellach. Nid yw hyn ynddo'i hyn yn bryder, gan mai dim ond dau gŵyn a ymchwiliodd yr Ombwdsmon i mewn iddynt yn 2013/14. Mae hyn yr un fath â chyfartaledd awdurdodau lleol Cymru. Roedd y ddau gŵyn yn ymwneud â'r gwasanaethau cymdeithasol. Cyhoeddwyd un adroddiad Adran 21 a oedd yn ymwneud â Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion. Mae adroddiadau Adran 21 yn cael eu cyhoeddi gan yr Ombwdsmon pan fydd y corff cyhoeddus yn cytuno i weithredu argymhellion a wneir gan yr Ombwdsmon, ac yn cadarnhau ei fod yn fodlon nad oes unrhyw fudd cyhoeddus yn gysylltiedig. Mae crynodebau o'r cwynion wedi eu cynnwys yn Atodiad 3.

Gwnaethpwyd pedwar cwyn yn ymwneud ag Aelodau yn torri eu cod ymddygiad yn ystod 2013/14. Yr un nifer â'r llynedd, gweler atodiad 4 am fanylion pellach.

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

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

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

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

7. Beth yw prif gasgliadau'r Asesiad o Effaith ar Gydraddoldeb a gynhaliwyd ar y penderfyniad? Dylid atodi Asesiad o Effaith ar Gydraddoldeb wedi ei gwblhau fel atodiad i'r adroddiad hwn.

Amherthnasol.

8. Pa ymgynghori a wnaed gyda'r Pwyllgor Archwilio ac eraill?

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

9. Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

Nid oes goblygiadau ariannol amlwg yn sgil yr adroddiad hwn.

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'r cyngor yn dioddef.

11. Pŵer i wneud y Penderfyniad

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