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:	Eich Llais - defnyddio adborth cwsmeriaid

---

1. Am beth mae’r adroddiad yn sôn?

Bydd yr adroddiad yn rhoi trosolwg i’r Pwyllgor o weithgareddau ymgysylltu â chwsmeriaid ar draws yr awdurdod ac enghreifftiau penodol o wasanaethau yn defnyddio adborth cwsmeriaid i gynllunio a darparu gwasanaethau.

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

Mae'r adroddiad wedi ei lunio yn dilyn trafodaeth yn y Pwyllgor Archwilio Perfformiad ynglŷn â sut mae'r awdurdod yn ymateb i adborth cwsmeriaid ac yn gweithredu yn sgil hynny.

3. Beth yw'r Argymhellion?

Bod y Pwyllgor yn nodi ac yn rhoi sylwadau ar ddefnydd yr awdurdod o adborth gan gwsmeriaid.

4. Manylion am yr adroddiad

Fe ddylai parhau i chwilio am ffyrdd i wella ein gwasanaethau fod yn rhan hanfodol o'n gweithgaredd busnes. Mae defnyddio adborth cwsmeriaid yn y broses hon yn bwysig iawn ac fe all ddarparu cyfleoedd i wella cynllunio a darparu gwasanaethau yn ogystal â magu hyder y cyhoedd bod yr awdurdod yn gwrando ac yn gweithredu ar adborth cwsmeriaid.

Gofynnwyd i bob gwasanaeth ddarparu enghreifftiau o sut maent yn ymgysylltu â'u cwsmeriaid, gan ganolbwyntio'n benodol ar ddefnyddio adborth wrth gynllunio a darparu gwasanaethau.

Gweler atodiad 1 am fanylion.

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

Mae cynllun Eich Llais yn cyfrannu'n uniongyrchol at y nod corfforaethol canlynol:

Cyngor rhagorol, agos at y gymuned.

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

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

7. Beth yw prif gasgliadau'r Asesiad o Effaith ar Gydraddoldeb a gynhaliwyd ar y penderfyniad? Dylid cynnwys templed o’r Asesiad o Effaith ar Gydraddoldeb fel atodiad i’r adroddiad

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 sy’n bodoli, ac a oes unrhyw beth y gallwn ei wneud i'w lleihau?

Drwy beidio â delio ag adborth cwsmeriaid 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.