Adroddiad i'r:	**Pwyllgor Archwilio Perfformiad**
Dyddiad y Cyfarfod:	**20 Tachwedd 2014**
Aelod / Swyddog Arweiniol:	**Aelod Arweiniol Cwsmeriaid a Chymunedau**
	Pennaeth Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg
Awdur yr Adroddiad:	**Swyddog Cwynion Corfforaethol**
Teitl:	**Adroddiad Eich Llais – Chwarter 1 a Chwarter 2 2014/15**

---

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Mae'r adroddiad hwn yn darparu trosolwg o'r sylwadau da, awgrymiadau a chwynion y mae Cyngor Sir Ddinbych wedi eu derbyn dan 'Eich Llais' (polisi adborth cwsmeriaid y Cyngor) yn ystod Chwarter 1 a Chwarter 2 2014/15 (atodiad 1).

Ar gais y Pwyllgor, mae'r adroddiad hefyd yn cynnwys cyfeiriad penodol at y gostyngiad diweddar mewn perfformiad wrth ddelio â chwynion, a nifer y cwynion heb eu datrys o fewn y terfynau amser gan yr Adran Priffyrdd a Seilwaith a'r Adran Cyllid ac Asedau (atodiad 2).

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

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

3. Beth yw'r Argymhellion?

Bod y Pwyllgor yn gwneud sylwadau ar berfformiad gwasanaethau ac, os yn briodol, yn nodi meysydd ar gyfer craffu yn y dyfodol.

4. Manylion yr Adroddiad

Penawdau ar gyfer Chwarter 1 (gwelwch yr atodiadau am fanylion pellach).

- Derbyniodd y Cyngor 141 o gwynion.
- Roedd cynnydd sylweddol (200%) yn y nifer y cwynion yn erbyn Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd; 27 yn Chwarter 1 o'i gymharu â 24 y chwarter diwethaf. 74% (20) yn ymwneud â Gorfodaeth Diogelwch Cymunedol.
- Cynnydd o 67% yn nifer y cwynion yn erbyn Cyllid ac Asedau (15 yn Chwarter 1 o gymharu â 9 y chwarter diwethaf). Cafwyd cynnydd o 36% yn nifer y cwynion yn yr Amgylchedd (30 yn Chwarter 1 o gymharu â 22 y chwarter diwethaf).

- Cafwyd gostyngiad o 32% yn nifer y cwynion yn erbyn Priffyrdd ac Isadeiledd (19 yn Chwarter 1 o'i gymharu â 28 y chwarter diwethaf). Roedd yna hefyd ostyngiad o 29% yn nifer y cwynion yn erbyn Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden (20 yn Chwarter 1 o gymharu â 28 y chwarter diwethaf).

- Derbyniodd y Cyngor 133 o ganmoliaethau yn ystod Chwarter 1.

- Derbyniodd y Cyngor 17 o awgrymiadau yn ystod Chwarter 1.

Perfformiad – Chwarter 1

- Ymatebwyd i 94% (131/140) o gwynion cam 1 o fewn terfynau amser ‘Eich Llais’. **Nid yw hyn yn cwrdd â'r targed corfforaethol o 95%.**

- Ymatebwyd i 91% (10/11) o gwynion cam 2 o fewn terfynau amser 'Eich Llais'. **Nid yw hyn yn cwrdd â'r targed corfforaethol o 95%.**

- Deliwyd â 93% (130/140) o’r cwynion yn llwyddiannus yn ystod cam 1.

- Mae 3 maes gwasanaeth wedi eu hamlygu’n GOCH; Cyllid ac Asedau, Priffyrdd ac Isadeiledd, a’r Gwasanaethau Cyfreithiol a Democrataidd.

Penawdau ar gyfer Chwarter 2 (gwelwch yr atodiadau am fanylion pellach).

- Derbyniodd y cyngor 93 o gwynion, sef gostyngiad o 34% o gymharu â Chwarter 1.

- Derbyniodd y cyngor 111 o ganmoliaethau yn ystod Chwarter 2.

- Derbyniodd y cyngor 3 awgrym yn ystod Chwarter 2.

Perfformiad – Chwarter 2

- Ymatebwyd i 88% (78/89) o gwynion cam 1 o fewn terfynau amser ‘Eich Llais'. **Nid yw hyn yn cwrdd â'r targed corfforaethol o 95%.**

- Ymatebwyd i 88% (7/8) o gwynion cam 2 o fewn terfynau amser ‘Eich Llais'. **Nid yw hyn yn cwrdd â'r targed corfforaethol o 95%.**

- Deliwyd â 96% (85/89) o’r cwynion yn llwyddiannus yn ystod cam 1.

- Mae 5 maes gwasanaeth wedi eu hamlygu’n GOCH; Cyllid ac Asedau, Tai a Datblygu Cymunedol, Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd, Priffyrdd ac Isadeiledd, ac Adnoddau Dynol.

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 (AEC) a gynhaliwyd ar y penderfyniad? Dylai'r templed AEC wedi'i lenwi gael ei atodi fel atodiad i'r adroddiad.

Ddim yn berthnasol.

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

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 â chwynion yn effeithiol, efallai y bydd enw da'r cyngor yn dioddef.

11. Pŵer i wneud y Penderfyniad

Mae erthyglau 6.1 a 6.3.4(b) o Gyfansoddiad y Cyngor yn amlinellu pwerau'r Pwyllgor mewn perthynas â chwynion a pherfformiad gwasanaeth.

Swyddog Cyswllt:
Swyddog Cwynion Corfforaethol
Ffôn: 01824 706169