

<b>Adroddiad i'r:</b>	<b>Pwyllgor Archwilio Perfformiad</b>
<b>Dyddiad y Cyfarfod:</b>	<b>26 Chwefror 2015</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>Adroddiad Eich Llais – Chwarter 3 2014/15</b>

---

### **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 3 2014/15 (atodiad 1).

Ar gais y Pwyllgor, mae'r adroddiad hefyd yn cynnwys cyfeiriad penodol at yr un ar ddeg o gwynion cam 1 a aeth y tu hwnt i'r amserlen yn ystod Chwarter 2 (atodiad 2).

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

Darparu gwybodaeth i'r Pwyllgor am faterion 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 archwilio yn y dyfodol.

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

Penawdau ar gyfer Chwarter 3 (gweler atodiad 1 am fanylion pellach).

- Derbyniodd y cyngor 99 o gwynion.
- Cynyddodd cwynion yn erbyn Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden 120%; 11 yn Chwarter 3 o'i gymharu â 5 yn Chwarter 2.
- Cynyddodd cwynion yn erbyn Gwasanaethau Amgylcheddol hefyd 44%; 23 yn Chwarter 3 o'i gymharu â 16 yn Chwarter 2.
- Cynyddodd cwynion yn erbyn Priffyrdd ac Isadeiledd am y trydydd chwarter yn olynol; 19 yn Chwarter 1, 21 yn Chwarter 2 a 29 yn Chwarter 3.
- Derbyniodd y cyngor 94 o ganmoliaethau yn ystod Chwarter 3.
- Derbyniodd y Cyngor 40 o awgrymiadau yn ystod Chwarter 3.

### Perfformiad – Chwarter 3

- Ymatebwyd i 94% (90/96) o gwynion cam 1 o fewn terfynau amser 'Eich Llais'. **Nid yw hyn yn cwrdd â'r targed corfforaethol o 95%.**
- Ymatebwyd i 100% (10/10) o gwynion cam 2 o fewn terfynau amser 'Eich Llais'. Mae hyn yn rhagori ar y targed corfforaethol o 95%.
- Deliwyd â 93% (89/96) o'r cwynion yn llwyddiannus yn ystod cam 1.
- Mae 2 maes gwasanaeth wedi eu hamlygu'n GOCH; Cyllid ac Asedau, a Tai a Datblygu Cymunedol. Mae Cynllunio a Diogelu'r Cyhoedd wedi'u hamlygu'n OREN.

#### 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 hyn yn ei gostio a sut y 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 Aseiad 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. Adroddiadau Chwarterol i'r Pwyllgor Archwilio Perfformiad. 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 sydd yna, 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