

Adroddiad i'r:	Pwyllgor Archwilio Perfformiad
Dyddiad y Cyfarfod:	26 Chwefror 2015
Aelod / Swyddog Arweiniol:	Aelod Arweiniol Cwsmeriaid a Chymunedau Pennaeth Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg
Awdur yr Adroddiad:	Swyddog Cwynion Corfforaethol
Teitl:	Ymholiadau Cynghorwyr

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Mae'r adroddiad yn cynnwys gwybodaeth am geisiadau am wasanaeth a wnaed gan Aelodau Etholedig unigol drwy'r system Rheoli Cyswllt Cwsmer, yn canolbwyntio ar gamau gweithredu ac ymateb y gwasanaeth perthnasol.

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

Adroddodd Aelodau'r Pwyllgor eu bod wedi profi ymatebion anfoddhaol i'w ceisiadau am wasanaeth. Darparwyd enghreifftiau penodol gan aelodau'r Pwyllgor er mwyn darparu dadansoddiad pellach. Gall archwilio'r dystiolaeth hon helpu'r Pwyllgor i nodi unrhyw dueddiadau ac awgrymu gwelliannau.

3. Beth yw'r Argymhellion?

Bod y Pwyllgor yn nodi meysydd pryder ac yn llunio argymhellion i ymdrin â'r rhain fel y bo'n briodol.

4. Manylion yr Adroddiad

Nododd sawl aelod o'r Pwyllgor eu bod wedi profi ymatebion anfoddhaol gan wasanaethau mewn ymateb i geisiadau am wasanaeth. Darparodd tri aelod o'r Pwyllgor enghreifftiau oedd yn cynnwys dyddiadau targed a aeth heibio a gwasanaethau'n peidio ag ymateb neu ddiweddarau'r Aelod Etholedig.

Roedd y dadansoddiad yn ystyried y tri chyfrif Rheoli Cyswllt Cwsmer ac yn archwilio'r holl geisiadau am wasanaeth yn dyddio'n ôl i 01.04.14. Mae'r dadansoddiad cychwynnol yn cadarnhau nifer o geisiadau am wasanaeth na ddarparwyd o fewn y terfynau amser ac mae tystiolaeth bod Aelodau Etholedig wedi gorfod cysylltu â gwasanaethau i gael diweddariad (gweler atodiad 1).

Er mwyn gwella'r sefyllfa, bydd y Swyddog Cwynion Corfforaethol yn gweithio gyda Thîm Priffyrdd i ddechrau er mwyn deall pam fod hyn yn digwydd ac i wella'r ymatebion i'r Aelodau Etholedig. Yn y dyfodol, bydd y prosiect Dewis Digidol yn cynorthwyo i fynd i'r afael â'r mater hwn i ryw raddau. Bydd y system newydd yn

galluogi gwasanaethau i dderbyn, diweddarau a chwblhau ceisiadau allan o'r swyddfa gan ddefnyddio technoleg symudol, gan ei gwneud yn haws ac yn gyflymach i bawb.

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

Bydd y newidiadau'n cefnogi'r flaenoriaeth gorfforaethol o:

Foderneiddio'r Cyngor i sicrhau effeithlonrwydd a gwella gwasanaethau ar gyfer ein cwsmeriaid.

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

Amherthnasol.

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.

Amherthnasol.

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

Amherthnasol.

9. Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

Amherthnasol.

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 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

Materion perfformiad penodol a nodwyd gan y Pwyllgor

Cyfnod adrodd 01.04.14 – 29.01.15

Cynghorydd	Nifer yr ymholiadau a nodwyd	Wedi ymateb: Ar amser	Yn hwyr	Yn weddill	Yn weddill ac yn hwyr	Manylion o gam gweithredu nad yw ar System Rheoli Cyswllt Cwsmer
Bill Cowie	39	25	Priffyrdd x8 Tai x 1 Cynllunio x1	0	Priffyrdd x2	Priffyrdd x1
Meirick Davies	38	13	Priffyrdd x14 Tai x 3 Gwasanaeth Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden x 2 Cynllunio x2	Tai x 1	Gwasanaeth Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden x 1 Priffyrdd x1 Cynllunio x1	Priffyrdd x1
Dewi Owens	25	17	Cynllunio x3 Priffyrdd x2 Tai x 2	Priffyrdd x1	0	0