Adroddiad i'r:	**Pwyllgor Archwilio Perfformiad**
Dyddiad y Cyfarfod:	**16 Gorffennaf 2015**
Aelod/Swyddog Arweiniol:	**Aelod Arweiniol Cwsmeriaid a Chymunedau / Pennaeth Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg**
Awdur yr Adroddiad:	**Swyddog Cwynion Corfforaethol**
Teitl:	**Adroddiad Eich Llais – Chwarter 4 2014/15**

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Mae'r adroddiad hwn yn darparu trosolwg o'r ganmoliaeth, yr awgrymiadau a'r cwynion y mae Cyngor Sir Ddinbych wedi eu cael o dan 'Eich Llais' sef polisi adborth cwsmeriaid y cyngor yn ystod Chwarter 4 2014/15 (atodiad 1).

Gan nad yw'r Pwyllgor wedi gofyn am ddadansoddiad o feysydd gwasanaeth penodol, nid yw hynny wedi ei gynnwys, megis yn yr adroddiadau blaenorol.

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

Darparu gwybodaeth i'r Pwyllgor am faterion perfformiad a gwneud argymhellion i ymdrin a nhw.

3. Beth yw'r Argymhellion?

Bod y Pwyllgor yn gwneud sylwadau ar berfformiad gwasanaethau ac, os yn briodol, yn nodi meysydd i graffu arnynt yn y dyfodol.

4. Manylion yr Adroddiad

Penawdau ar gyfer Ch4 (gweler atodiad 1 am fanylion pellach).

- Cafodd y cyngor 78 o gŵynion yn Ch4, gan ddod â'r cyfanswm blynyddol i 411 – gostyngiad o 19% o gymharu a'r flwyddyn flaenorol.
- Bu gostyngiad o 39% yn nifer y cwynion yn erbyn y Gwasanaethau Amgylcheddol; 14 yn Ch4 o gymharu â 23 yn Ch3.
- Bu gostyngiad yn nifer y cwynion yn erbyn yr adran Priffyrdd ac Isadeiledd am y tro cyntaf eleni. Gostyngiad o 48%; 15 yn Ch4 o gymharu â 29 yn Ch3.
- Bu cynnydd yn nifer y cwynion Cam 2 ar gyfer yr Adran Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd; o 4 yn Ch3 i 7 yn Ch4.
- Cafodd y cyngor ganmoliaeth 103 o weithiau yn ystod Ch4.

- Cafodd y cyngor 16 o awgrymiadau yn ystod Ch4.

Perfformiad – Ch4

- Ymatebwyd i 88% (66/75) o gŵynion cam 1 o fewn terfynau amser 'Eich Llais'. **Nid yw hyn yn cwrdd â'r targed corfforaethol o 95%.**

- Ymatebwyd i 67% (6/9) o gŵynion cam 2 o fewn terfynau amser 'Eich Llais'. **Nid yw hyn yn cwrdd â'r targed corfforaethol o 95%.**

- Deliwyd â 92% (69/75) o'r cwynion yn llwyddiannus yn ystod cam 1.

- Amlygir pedwar maes gwasanaeth â statws COCH; Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg, yr Amgylchedd, Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd (cam 2) a'r Adran Priffyrdd ac Isadeiledd (cam 2).

- Amlygir 3 maes gwasanaeth â statws OREN; Tai a Datblygu Cymunedol, Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd a Phriffyrdd ac Isadeiledd.

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 Asesiad o Effaith ar Gydraddoldeb a gynhaliwyd ar y penderfyniad? Dylid atodi templed yr Asesiad o Effaith ar Gydraddoldeb wedi ei lenwi fel atodiad i'r adroddiad hwn.

Amherthnasol.

8. Pa ymgynghori a wnaed â'r Pwyllgorau Archwilio ac eraill?

Adrodd yn fisol i'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth. Adrodd yn 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 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