Adroddiad i'r:	**Pwyllgor Archwilio Perfformiad**
Dyddiad y Cyfarfod:	**24 Medi 2015**
Aelod / Swyddog Arweiniol:	**Aelod Arweiniol Cwsmeriaid a Llyfrgelloedd**
	Prif Reolwr - Cymorth Busnes
Awdur yr Adroddiad:	**Swyddog Cwynion Corfforaethol**
Teitl:	**Adroddiad Eich Llais – Chwarter 1 2015/16**

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Mae'r adroddiad hwn yn darparu trosolwg o'r sylwadau da, yr awgrymiadau a'r cwynion y mae Cyngor Sir Ddinbych wedi eu derbyn dan bolisi adborth cwsmeriaid y Cyngor, 'Eich Llais' yn ystod Chwarter 1 2015/16 (atodiad 1).

Fel y gofynnwyd yng nghyfarfod y Pwyllgor ym mis Gorffennaf, mae'r adroddiad hefyd yn cynnwys enghreifftiau penodol o wasanaethau yn dysgu o gwynion (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 rhoi sylwadau ar berfformiad gwasanaethau ac, os yn briodol, yn nodi meysydd i'w craffu arnynt yn y dyfodol.

4. Manylion yr Adroddiad

Penawdau Chwarter 1 (gwelwch yr atodiadau am fwy o wybodaeth).

- Derbyniodd y cyngor 107 o gwynion yn ystod Chwarter 1 (37% yn fwy na Chwarter 4 2014/15). Mae patrwm tebyg o gymharu â'r llynedd.

- Ceir cynnydd o 47% yn nifer y cwynion cam 2 o gymharu â'r chwarter diwethaf (o 9 i 17). Gwnaethpwyd chwech o'r cwynion hyn gan yr un cwsmer.

- Derbyniodd y cyngor 101 o ganmoliaethau yn ystod Chwarter 1 (dau yn llai na'r chwarter diwethaf).

- Derbyniodd y cyngor 18 o awgrymiadau yn ystod Chwarter 1 (dau yn fwy na'r chwarter diwethaf).

Perfformiad – Chwarter 1

- Ymatebwyd i 86% (86/100) o gwynion cam 1 o fewn terfynau amser ‘Eich Llais'. Nid yw hyn yn cyrraedd y targed corfforaethol o 95%.

- Ymatebwyd i 94% (16/17) o gwynion cam 2 o fewn terfynau amser ‘Eich Llais'. Nid yw hyn yn cyrraedd y targed corfforaethol o 95%.

- Deliwyd â 90% (90/100) o’r cwynion yn llwyddiannus yn ystod cam 1 h.y. ni fu i’r cwynion ddatblygu i gam 2.

- Mae pedwar maes gwasanaeth â statws COCH ar gyfer cwynion cam 1 (atodiad 1, tabl 1). Mae statws COCH yn golygu bod llai na 90% o’r cwynion wedi eu trin o fewn y terfynau amser.
    - Gwasanaethau Cyfreithiol, AD a Democrataidd
    - Priffyrdd a Gwasanaethau Amgylcheddol
    - Cyllid ac Asedau
    - Gwasanaethau Cymorth Cymunedol (mae’r cwynion a ddeliwyd â nhw yn defnyddio gweithdrefn gwyno statudol y gwasanaethau cymdeithasol wedi eu hamlygu yn nhabl 4).

- Mae un maes gwasanaeth â statws COCH ar gyfer cwynion cam 2 (atodiad 1, tabl 2):
    - Priffyrdd a Gwasanaethau Amgylcheddol

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 (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 gyda'r Pwyllgorau 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 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