

<b>Adroddiad i'r:</b>	<b>Pwyllgor Craffu Perfformiad</b>
<b>Dyddiad y Cyfarfod:</b>	<b>7 Mehefin 2018</b>
<b>Aelod/Swyddog Arweiniol:</b>	<b>Aelod Arweiniol dros Ddatblygu Seilwaith Cymunedol/Pennaeth y Gwasanaethau Cymorth Cymunedol</b>
<b>Awdur yr Adroddiad:</b>	<b>Swyddog Cwynion Statudol a Chorfforaethol</b>
<b>Teitl:</b>	<b>Adroddiad Eich Llais – Ch4 2017/18</b>

## **1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?**

Mae'r adroddiad yn darparu trosolwg o'r canmoliaethau, awgrymiadau a chwynion y mae Cyngor Sir Ddinbych wedi eu derbyn dan bolisi adborth cwsmeriaid y cyngor 'Eich Llais' yn ystod Chwarter 4 2017/18. Mae'r adroddiad hefyd yn cynnwys cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol a gafwyd o dan y weithdrefn gwyno statudol.

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

I alluogi'r Pwyllgor i gyflawni ei rôl craffu mewn perthynas â pherfformiad y Cyngor wrth ddelio ag adborth cwsmeriaid ac i ddarparu gwybodaeth i'r Pwyllgor am enghreifftiau penodol lle mae gwasanaethau'r cyngor wedi bod yn dysgu o gwynion.

## **3. Beth yw'r Argymhellion?**

Bod y Pwyllgor yn nodi cynnwys yr adroddiad hwn, ac os yw'n addas, yn nodi unrhyw fannau sydd angen rhagor o graffu.

## **4. Manylion yr adroddiad**

### **4.1 Penawdau ar gyfer Ch4 2017/18 (gweler atodiad 1 am fanylion pellach):**

- Derbyniodd y Cyngor 115 o gwynion yn ystod Ch4 (12% [13] yn fwy na'r chwarter blaenorol).
- Derbyniodd y Cyngor 182 o ganmoliaethau yn ystod Ch4 (8% [13] yn fwy na'r chwarter blaenorol).
- Derbyniodd y Cyngor 44 o awgrymiadau yn ystod Ch4 (37% [16] yn fwy na'r chwarter blaenorol).

### **4.2 Ymdriniwyd â phob cwyn mewn pryd ar wahân i un, sy'n rhoi perfformiad cyffredinol o 99% yn Ch4 a chyfrannodd hyn at berfformiad cyffredinol ar gyfer 2017/18 o 98% ar gyfer yr awdurdod. Gweler tabl 1 a thabl 1.1 am berfformiad fesul gwasanaeth ar gyfer Ch4 a 2017/18.**

- Roedd cwyn yn erbyn y Gwasanaethau Addysg yn hwyr, a rhoddwyd ymateb gan y gwasanaeth yn egluro'r rheswm. "Roedd yn anodd cael barnau asiantaethau allanol o fewn y terfynau amser ac, fel y cyfryw, ni ellid ymateb i'r cwyn mewn pryd, cymhlethwyd hyn gan yr angen i baratoi am yr arolwg a gynhaliwyd gan Estyn".

Bu modd datrys y materion a brofwyd gan yr achwynnydd drwy broses gyfryngu.

#### 4.3 Perfformiad Ch4 2017/18

- Ymatebwyd i 99% (114/115) o gwynion Cam 1 o fewn terfynau amser. Y targed corfforaethol yw 95%
- Mae Siart 1 yn Atodiad 1 yn dangos tuedd pedair blynedd o berfformiad o safbwynt ymateb i gwynion cam 1. Fel y trafodwyd yn flaenorol gyda'r pwyllgor, mae'r targedau corfforaethol yn fwriadol yn uchelgeisiol iawn, a byddai cyrraedd y targedau yn cynrychioli sefyllfa o "ragoriaeth".
- Ymatebwyd i 100% (10/10) o gwynion cam 2 o fewn terfynau amser. Y targed corfforaethol yw 95%.
- Mae Siart 2 yn Atodiad 1 yn dangos tuedd pedair blynedd o berfformiad o safbwynt ymateb i gwynion cam 2.

#### 4.4 Cwynion Cam 1 Ch4 2017/18

Dim ond un gwasanaeth (Gwasanaethau Addysg) oedd wedi methu â chyrraedd y targed corfforaethol o 95%, gydag un cwyn hwyr yn Ch4. Gan na chafwyd ond 3 cwyn ar gyfer y gwasanaeth yn Ch4, cafodd hyn effaith ddramatig ar eu datganiad ar gyfer y chwarter (66%) a'r flwyddyn (75%).

#### 4.5 Canlyniadau Ch4 2017/18

- Cadarnhawyd: 20% (23 cwyn)
- Cadarnhawyd yn rhannol 21% (24 cwyn)
- Heb eu cadarnhau 59% (68 cwyn)

#### 4.6 Cwynion ynghylch gwasanaethau a gomisiynwyd: Ch4 2017/18

- Derbyniwyd 12 cwyn cam 1 ynghylch gwasanaethau a ddarperir gan Civica (yr un ffigwr ag ar gyfer Ch3).
- Derbyniwyd 10 cwyn cam 1 ynghylch gwasanaethau a ddarparwyd gan Kingdom Security (o gymharu â 17 yn Ch3). Mae hyn yn cyfrif am 55% o gwynion cam 1 a dderbyniwyd ar gyfer Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd yn ystod Ch4.
- Derbyniwyd 2 gwyn cam 2 ynghylch gwasanaethau a ddarperir gan Civica (a 0 yn Ch3).
- Derbyniwyd 1 cwyn cam 2 ynghylch gwasanaethau a ddarperir gan Kingdom Security (a hefyd 1 yn Ch3).

#### 4.7 Gwelliannau i Wasanaethau o ganlyniad i gwynion: Ch4 2017/18

Cadarnhawyd cwyn yn erbyn Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd ynghylch defnydd cyson o gyffuriau mewn maes parcio tanddaearol. O ganlyniad i'r cwyn, penderfynwyd cynyddu'r drefn lanhau ac archwilio. Hefyd, cysylltodd yr awdurdod â'r heddlu i sicrhau eu bod yn ymwybodol o'r cwyn a'r materion dan sylw. Mae hon yn enghraifft o sut y gall yr awdurdod ddefnyddio cwynion i ganfod ac unioni materion.

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

Mae cynllun Eich Llais yn cyfrannu'n uniongyrchol at y flaenoriaeth gorfforaethol o Gymunedau Gwydn, gan mai ei nod yw cyflenwi gwasanaethau sy'n fodern, yn effeithlon ac sy'n cael eu rheoli'n dda.

**6. Faint fydd yn ei gostio a sut fydd yn effeithio ar wasanaethau eraill?**

Mae'r holl gostau sy'n ymwneud ag adborth cwsmeriaid yn cael eu cynnwys yn y cyllidebau presennol.

**7. Beth yw prif gasgliadau'r Asesiad o'r Effaith ar Les?**

Adroddiad perfformiad yw hwn ac nid ydym yn ceisio unrhyw benderfyniad er mwyn gwneud unrhyw newidiadau a fyddai'n effeithio ar y staff nag ar y gymuned. Felly nid oes angen Asesiad o Effaith ar Les ar gyfer yr adroddiad hwn.

**8. Pa ymgynghoriadau a gynhaliwyd gyda Craffu ac eraill?**

Adrodd yn fisol i'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth.

**9. Datganiad y Prif Swyddog Cyllid**

Nid oes goblygiadau ariannol amlwg yn sgil yr adroddiad hwn.

**10. Pa risgiau sydd yna ac oes yna 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 7.3 a 7.4.2(b) o Gyfansoddiad y Cyngor yn amlinellu cylch gwaith a phwerau'r Pwyllgor mewn perthynas â pherfformiad Gwasanaethau.

**Swyddog Cyswllt:**

Swyddog Cwynion Corfforaethol a Statudol

Ffôn: 01824 706409.