

Adroddiad i'r:	Pwyllgor Craffu Perfformiad
Dyddiad y cyfarfod:	29 Tachwedd 2018
Aelod / Swyddog Arweiniol:	Aelod Arweiniol dros Ddatblygu Isadeiledd Cymunedol/ Pennaeth y Gwasanaethau Cymorth Cymunedol
Awdur yr Adroddiad:	Swyddog Cwynion Statudol a Chorfforaethol
Teitl:	Adroddiad Eich Llais – Ch2 2018/19

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Mae'r adroddiad yn rhoi trosolwg o ganmoliaeth, awgrymiadau a chwynion a dderbyniwyd gan Gyngor Sir Ddinbych o dan bolisi adborth cwsmeriaid y cyngor 'Eich Llais' yn ystod Ch2 2018/19. Mae'r adroddiad hefyd yn cynnwys cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol a dderbyniwyd o dan ei weithdrefn gwynion statudol.

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

Galluogi'r Pwyllgor i gyflawni ei rôl graffu mewn perthynas â pherfformiad y Cyngor wrth ymdrin ag adborth oddi wrth gwsmeriaid a rhoi gwybodaeth i'r Pwyllgor ynglŷn ag enghreifftiau penodol lle mae gwasanaethau'r Cyngor wedi bod yn dysgu o'r cwynion.

3. Beth yw'r Argymhellion?

Bod y Pwyllgor yn ystyried cynnwys yr adroddiad hwn ac, os yw'n briodol, nodi unrhyw feysydd y dylid eu craffu ymhellach.

4. Manylion yr Adroddiad

4.1 Penawdau ar gyfer Ch2 2018/19 (gweler atodiad 1 am ragor o fanylion):

- Derbyniodd y Cyngor 88 o gwynion yn ystod Ch2 (14% [12] yn fwy na'r chwarter blaenorol). Mae gostyngiad mewn cwynion o 20% o Ch2 2017/18 a gostyngiad cyffredinol o 22% flwyddyn ar ôl blwyddyn.
- Derbyniodd y Cyngor 127 canmoliaeth yn ystod Ch2 (13% [16] yn fwy na'r chwarter blaenorol).
- Derbyniodd y Cyngor 52 o awgrymiadau yn ystod Ch2 (71% [36] yn fwy na'r chwarter blaenorol).

4.2 Ymdriniwyd â'r holl gwynion Cam 1 o fewn yr amserlen yn Ch2 gan gyflawni perfformiad o 100%. Mae hyn yn parhau â'r perfformiad rhagorol o Ch1. Gweler tabl 1 ar gyfer perfformiad fesul gwasanaeth ar gyfer Ch2 2018/19.

4.3 Perfformiad Ch2 2018/19

- Ymatebwyd i 100% (88/88) o gwynion Cam 1 o fewn yr amserlen. Y targed corfforaethol yw 95%.

- Mae Siart 1 yn atodiad 1 yn dangos perfformiad hanesyddol mewn perthynas ag ymateb i gwynion cam 1. Mae'r targedau corfforaethol yn uchelgeisiol iawn, ac mae cwrdd â 95% yn cynrychioli "rhagoriaeth".
- Ymatebwyd i 88% (8/9) o gwynion Cam 2 o fewn yr amserlen. Y targed corfforaethol eto yw 95%. Gweler tabl 2 ar gyfer perfformiad Cam 2 yn ôl gwasanaeth. Er bod hyn yn ymddangos yn isel, dylid ystyried y ganran mewn cyddestun gan mai dim ond 9 cwyn Cam 2 oedd yna. Mae perfformiad cyffredinol yr awdurdod yn parhau i fod yn 95%, sy'n cynrychioli sefyllfa o ragoriaeth.
- Mae Siart 2 yn atodiad 1 yn dangos perfformiad hanesyddol mewn perthynas ag ymateb i gwynion cam 2.
- Mae Siart 3 yn atodiad 1 yn dangos perfformiad hanesyddol mewn perthynas ag ymateb i'r nifer o gwynion a gafwyd.
- Mae Tabl 3 yn atodiad 1 yn rhoi manylion canmoliaeth a dderbyniwyd gan y gwasanaeth yn 2018/19.
- Mae Siart 4 yn atodiad 1 yn dangos perfformiad hanesyddol mewn perthynas â chanmoliaeth a dderbyniodd yr awdurdod.

4.4 Cwynion Cam 1 Ch2 2018/19

Nid oedd unrhyw gwynion Cam 1 hwyr yn Ch2 ac mae'r perfformiad yn parhau i fod yn nodedig oddi wrth swyddogion adborth y gwasanaeth sy'n prosesu'r cwynion ynghyd â'r swyddog cwynion.

4.5 Cwynion Cam 2 Ch2 2018/19

Roedd 1 gŵyn Cam 2 hwyr oddi wrth Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd ac roedd hyn oherwydd problem hir dymor gyda dinesydd mewn perthynas â llygredd. Roedd y swyddog yn delio â hyn ar wyliau ar yr adeg y dylid ymateb i'r gŵyn. Gweler 4.8 - gellid bod wedi osgoi'r gŵyn hwyr hon pe bai'r achwynydd wedi cael ei hysbysu bod y swyddog ar wyliau.

4.6 Canlyniadau Cam 1 C2 2018/19

- Nifer y cwynion a gadarnhawyd: 42% (37 cwyn)
- Nifer y cwynion a gadarnhawyd yn rhannol 23% (20 cwyn)
- Nifer y cwynion na chadarnhawyd 35% (31 cwyn)

4.7 Cwynion ynghylch gwasanaethau a gomisiynwyd: Ch2 2018/19

- Derbyniwyd 9 cwyn cam 1 ynglŷn â gwasanaethau a ddarperir gan Civica (1 yn llai na Ch1 2018/19).
- Derbyniwyd 6 cwyn cam 1 ynghylch gwasanaethau a ddarperir gan Kingdom Security (4 yn llai nag yn Ch1 2018/19). Mae hyn yn cyfrif am 46% o gwynion cam 1 a dderbyniwyd ar gyfer Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd yn ystod Ch1. Ni dderbyniwyd unrhyw gwynion yn erbyn y Kingdom ym mis Medi 2018.
- Derbyniwyd 1 cwyn cam 2 ynglŷn â gwasanaethau a ddarperir gan Civica (1 yn llai na Ch1 2018/19).
- Derbyniwyd 2 gwyn cam 2 ynglŷn â gwasanaethau a ddarperir gan Kingdom (a dim un yn Ch1 2018/19).

4.8 Gwelliannau i'r Gwasanaeth o ganlyniad i gwynion: Ch2 2018/19

Cadarnhawyd cwyn ar gyfer grŵp a ddefnyddiodd y cyfrifiaduron yn Llyfrgell y Rhyl yn rheolaidd, lle roedd rhywun arall wedi archebu i'w defnyddio ac felly nid oeddent ar gael. Arweiniodd hyn at adolygiad o'r gweithdrefnau archebu yn y llyfrgell ac rŵan mae archebion bloc o gyfrifiaduron yn cael ei nodi yn nyddiadur archebu ystafelloedd hefyd er mwyn sicrhau nad yw hyn yn digwydd eto.

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

Mae'r cynllun Eich Llais yn cyfrannu'n uniongyrchol at flaenoriaeth gorfforaethol Cymunedau Gwydn, gan mai ei nod yw darparu gwasanaethau sy'n fodern, yn effeithlon ac wedi'u 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 hamsugno o fewn y cyllidebau presennol.

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

Adroddiad perfformiad yw hwn ac ni cheisir unrhyw benderfyniad er mwyn gwneud unrhyw newidiadau a fyddai'n effeithio ar staff neu'r gymuned. Felly nid oes angen Asesiad o Effaith ar Les ar gyfer yr adroddiad hwn.

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

Adrodd yn fisol i'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth.

9. **Datganiad y Prif Swyddog Cyllid**

Nid oes unrhyw oblygiadau ariannol amlwg yn codi o'r adroddiad.

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, gall enw da'r Cyngor ddiodef.

11. **Pŵer i wneud y Penderfyniad**

Mae adrannau 7.3 a 7.4.2(b) o Gyfansoddiad y Cyngor yn amlinellu cylch gwaith y Pwyllgor a'i bwerau o ran perfformiad Gwasanaethau.

Swyddog Cyswllt:

Swyddog Cwynion Statudol a Chorfforaethol
Ffôn: 01824 706409.