

Adroddiad i'r:	Pwyllgor Craffu Perfformiad
Dyddiad y cyfarfod:	29 Tachwedd 2018
Aelod / Swyddog Arweiniol:	Aelod Arweiniol Seilwaith Cymunedol/ Pennaeth Cwsmeriaid, Cyfathrebu a Marchnata
Awdur yr Adroddiad:	Rheolwr Gwella Gwasanaeth
Teitl:	Dangosfwrdd Ymdrech Cwsmeriaid – Adroddiad Diweddarau Chwarter 2

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Mae'r adroddiad hwn yn rhoi trosolwg o ganlyniadau ymdrech a boddhad cwsmeriaid o adborth gan gwsmeriaid, ar ôl iddynt ddod i gysylltiad â'r Cyngor yn ystod chwarter 2.

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

Darparu gwybodaeth am ganlyniadau perfformiad chwarter 2 er mwyn i'r Pwyllgor allu craffu ar y canlyniadau ar gyfer nifer o wasanaethau'r Cyngor sy'n delio'n uniongyrchol â chwsmeriaid yn ôl canlyniadau corfforaethol y Cyngor.

3. Beth yw'r Argymhellion?

Bod y Pwyllgor yn ystyried cynnwys yr adroddiad blynyddol diwethaf (a gyflwynwyd ar 27 Medi) ac adroddiad cyfredol chwarter 2, ac yn cadarnhau pa mor aml y dylid cyflwyno adroddiadau yn y dyfodol.

4. Manylion yr Adroddiad

4.1 Cefndir

Yn dilyn adroddiad blynyddol Dangosfwrdd Ymdrech Cwsmeriaid ym mis Medi (*gweler atodiad 1 am gopi a'r atodlen gysylltiedig*), gofynnodd yr Aelodau i adroddiadau yn y dyfodol gynnwys ffigyrau gwirioneddol yn ogystal â chanrannau.

Gweler *atodiad 2* am gymhariaeth rhwng canlyniadau chwarter 1 a 2 gyda'r duedd gyffredinol i'w gweld mewn ffigyrau a chanrannau yn ôl y gofyn. Mae'r rhain yn dangos gwelliant mewn 7 maes perfformio.

Mae gwaith yn parhau gyda chynrychiolwyr y gwasanaethau i ddod o hyd i welliannau i'r gwasanaethau sy'n cael eu hawgrymu drwy adborth gan y cwsmeriaid a chofnodion gair-am-air. Mae'r gweithdy nesaf wedi'i drefnu ar gyfer Rhagfyr 2018.

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

Mae'r Dangoswrdd Ymdrech a Bodlonrwydd Cwsmeriaid yn cyfrannu'n uniongyrchol at y cynllun corfforaethol: Gweithio gyda'n gilydd er lles dyfodol Sir Ddinbych: a'i flaenoriaethau sy'n dod i'r amlwg.

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

Ffi fisol sy'n cynnwys cefnogaeth i ddefnyddwyr er mwyn gwneud y defnydd gorau o ddadansoddiadau ac adroddiad galw cwsmeriaid yn ôl i wneud y mwyaf o'r potensial i ddod o hyd i arferion da a meysydd i'w gwella wrth ddarparu gwasanaeth.

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

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

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

Adroddiadau craffu rheolaidd.

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?

Amh.

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:

Rheolwr Gwella Gwasanaeth: Cwsmeriaid, Cyfathrebu a Marchnata

Ffôn: 01824 712648