

Adroddiad ar gyfer:	Pwyllgor Craffu Perfformiad
Dyddiad y Cyfarfod:	28 Mehefin 2012
Swyddog Arweiniol:	Pennaeth Cwsmeriaid a Chymorth Addysg
Awdur yr Adroddiad:	Swyddog Cwynion Corfforaethol
Teitl:	Datgelu safonau perfformiad drwy'r broses gwynion

1 Beth mae'r adroddiad yn ymwneud ag o?

- 1.1 Cyflwyno dadansoddiad o adborth a dderbyniwyd drwy bolisi adborth cwsmeriaid Cyngor Sir Ddinbych, 'Eich Llais' yn ystod Chwarterau 3 a 4 2011/12. Bydd yr adroddiad hefyd yn amlygu meysydd lle gellir gwella polisi a phrosesau

2 Beth yw'r rheswm am wneud yr adroddiad yma?

- 2.1 Darparu gwybodaeth ynglŷn â materion perfformiad a nodwyd yn 'Eich Llais', ac i wneud argymhellion i ddelio â'r rhain yn unol â hynny.

3 Beth yw'r Argymhellion?

- 3.1 Y Swyddog Cwynion Corfforaethol i adolygu'r polisi adborth cwsmeriaid cyfredol yng nghyd-destun perfformiad yr Awdurdod gyda delio â chwynion, a gweithio efo'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth i wella perfformiad. Bydd hyn yn cynnwys y materion hynny a nodwyd yn adran 4.6 ond nid yn canolbwyntio'n gyfan gwbl arnyn nhw.
- 3.2 Bod y Swyddog Cwynion Corfforaethol yn adrodd yn ôl i'r Pwyllgor yn y cyfarfod priodol nesaf gan nodi'r newidiadau a wnaethpwyd yn dilyn yr adolygiad a amlinellwyd yn 3.1.
- 3.3 Bod aelodau'n ystyried unrhyw wybodaeth y maen nhw am iddi gael ei chynnwys mewn adroddiadau yn y dyfodol.

4 Manylion yr Adroddiad

4.1 Crynodeb o berfformiad

- 4.1.1 Mae Atodiad C yn dangos fod nifer y cwynion a gofnodwyd gan y Cyngor wedi disgyn yn sylweddol yn ystod Chwarter 3 i 121. Cafwyd newid bychan iawn yn y cwynion a gofnodwyd wedi hynny yn Chwarter 4 - 126.
- 4.1.2 Mae amseroedd ymateb y Cyngor yn gyffredinol i gwynion yn ôl graddfeydd amser 'Eich Llais' wedi disgyn yn sylweddol yn ystod

Chwarter 3 i ddim ond 69 o gwynion wedi cael ymateb o fewn y graddfeydd amser. Nodir cwmp pellach yn Chwarter 4 i 64%

4.1.3 Mae cyfran y cwynion a gafodd un ai eu Cynnal neu eu Cynnal yn Rhannol yn dal oddeutu 40%: 38% yn Chwarter 3 a 40% yn Chwarter 4.

4.1.4 'Gwasanaeth' sy'n dal â'r gyfran uchaf o gwynion – yn cyfri am dros 66% o'r holl gwynion a gofnodwyd ym mhob chwarter

4.2 Maint y cwynion

4.2.1 Nid yw cwynion ynddynt eu hunain yn fynegol o berfformiad gwael o angenrheidrwydd. Mae angen eu rhoi yng nghyd-destun pa 'wasanaethau' y mae'r maes Gwasanaeth yn eu cyflenwi ac y mae'n gyfrifol amdany'n nhw.

4.2.2 Fe ddisgynnodd maint y cwynion a gofnodwyd ym mhob maes gwasanaeth yn Chwarter 3, ac eithrio Tai (Atodiad B). Yn gyffredinol fe gynyddodd fymryn yn ystod Chwarter 4 (Atodiad C).

4.2.3 Mae'r data'n cynnwys cwynion sy'n cael eu cofnodi ar y system CRM ganolog. Mae'n bosib nad yw pob cwyn yn cael ei chofnodi ar y system yma. Gall hynny fod am nifer o resymau fel cyndynrwydd i ddefnyddio'r system; angen hyfforddi - gyda nodi cwyn a sut i gofnodi cwyn ar y system.

4.2.4 Mae angen gwaith pellach i sefydlu a sicrhau fod pob cwyn yn cael ei chofnodi'n ganolog.

4.3 Amseroedd ymateb i gwynion

4.3.1 Cafwyd dirywiad amlwg ym mherfformiad cyffredinol y cyngor gydag ymateb i gwynion o fewn cyfraddau amser 'Eich Llais' – i lawr o 91% yn Chwarter 2 i ddim ond 64% yn Chwarter 4.

4.3.2 Mae'r ffigwr cyffredinol yn cuddio'r ffaith fod yna rai meysydd gwasanaeth sy'n perfformio'n eithriadol o dda h.y. Gwasanaethau Amgylcheddol ac Adfywio, Cynllunio a Diogelu'r Cyhoedd.

4.3.3 Cafodd rhai gwasanaethau bwysau ychwanegol a allai fod wedi effeithio ar berfformiad. Un rheswm posibl am y dirywiad mewn perfformiad yn gyffredinol ydi na chafodd y system gofnodi ei diweddarau oherwydd ffactorau eraill - sy'n golygu nad yw'r allbwn yn gywir ac nad yw'n adlewyrchu'r sefyllfa wirioneddol o angenrheidrwydd.

4.3.4 Mae angen gwneud gwaith pellach i ddeall yn well y rheswm/rhesymau am amrediad mor gyferbyniol o ran perfformiad yn yr Awdurdod drwyddo draw. Mae angen i'r gwaith yma archwilio achos/achosion y

dirywiad ymddangosiadol mewn perfformiad a datblygu a gweithredu mesurau priodol i ddelio â rhai a nodir.

4.4 Categori cwynion

4.4.1 Mae'r Cyngor yn bennaf yn cyflenwi gwasanaethau i breswylwyr, busnesau ac ymwelwyr â Sir Ddinbych. Gellir tybio felly y byddai cwynion am 'wasanaeth' i'w gweld yn amlwg mewn unrhyw ystadegau.

4.4.2 Mae'r term, neu'r categori yma'n eang a'r hyn sy'n aneglur ydi pa fathau o faterion gwasanaeth sydd yna – h.y. beth yw'r rhesymau fod unigolyn yn cwyno i'r cyngor.

4.4.3 Mae pob maes gwasanaeth yn cyflenwi gwahanol fath o wasanaeth, ac mae angen teilwra'r categori i bob maes i sicrhau y gellir holi'r data'n well a nodi unrhyw broblemau.

4.5 Canlyniad cwynion

4.5.1 Cafodd oddeutu 40% o gwynion yn y ddau Chwarter olaf yn 2011/12 un ai eu 'Cynnal' neu eu 'Cynnal yn rhannol'. Golyga hynny i bob pwrpas fod yna fai ar yr Awdurdod neu ei fod wedi gwneud camgymeriad.

4.5.2 Bydd camgymeriadau yn digwydd, ac mae angen i'r Cyngor dderbyn hynny. Mae'r ffordd y byddwn yn delio â'r rhain a pha wersi fyddwn yn eu dysgu o'r herwydd yn allweddol i wella gwasanaethau a pherfformiad.

4.5.3 Gall pob cwyn fod yn ddefnyddiol i helpu'r Cyngor i wella. Gall lleihau'r cwynion *awgrymu* fod gwersi'n cael eu dysgu ond mae angen gwaith pellach er mwyn sefydlu ai fel yna y mae hi, ac yn y pen draw i sicrhau fod hynny'n digwydd.

4.5.4 Dylid nodi fod Gwasanaethau Amgylcheddol yn ymgymryd â dadansoddiad o gwynion ar gyfer eu maes gwasanaeth ac maen nhw wedi newid rhai prosesau o ganlyniad. Mae'n hynod bod maint eu cwynion wedi lleihau yn ystod 2011/12. Mae angen gweithio gyda gwasanaethau i fforio hyn ac i nodi'r 'arferion gorau' sydd angen eu cyflawni.

4.6 Crynodeb

4.6.1 Cydnabyddir Cyngor Sir Ddinbych yn gyngor sy'n perfformio'n dda, ac mae'n ceisio gwella'n barhaus a sicrhau ei fod yn cynnal yr enw da yma. Gall cwynion fod yn sylfaenol i gynnal hyn, cyn belled â'u bod yn cael eu trin yn effeithiol a bod y cyngor yn dysgu oddi wrthyn nhw.

4.6.2 Mae Llywodraeth Cymru wedi cyhoeddi 'Proses Gwynion Enghreifftiol' sy'n gymwys i holl sefydliadau'r sector gyhoeddus yng Nghymru. Nod

hon ydi gofalu fod y 'cwsmer' yn derbyn safon gwasanaeth sy'n gyson ac yn dda waeth pa ddarparwr gwasanaeth y byddan nhw'n cwyno iddyn nhw. Nid yw Cyngor Sir Ddinbych wedi mabwysiadu'r Model yma hyd yma.

4.6.3 Mae yna gyfle felly ac angen hefyd, i adolygu 'Eich Llais' a sicrhau fod y broses gwynion yn cefnogi uchelgais y Cyngor ei hun ac yn cyflenwi nod Llywodraeth Cymru. Bydd yr adolygiad yma'n cynnwys, ond nid yn canolbwyntio'n gyfan gwbl ar:

- Gynorthwyo Swyddogion (ac Aelodau) gyda nodi cwyn
- Archwilio sut y defnyddir y feddalwedd cofnodi gyfredol er mwyn sicrhau bod data'n gywir
- Adolygu'r categorïau sydd wedi eu haseinio i gŵyn ar hyn o bryd er mwyn eu gwneud yn fwy perthnasol ac ystyrlon
- Adolygu perfformiad pob gwasanaeth i bennu'r rheswm/rhesymau am y perfformiad gwasanaeth cyferbyniol a chyflwyno mesurau i ddelio â'r rhain
- Adroddiad perfformiad chwarterol am ddelio â chwynion i'w roi i bob Pennaeth Gwasanaeth a'i gyflwyno i'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth.

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

5.1 Cyngor ardderchog, yn agos at ei gymuned

6 Beth fydd o'n ei gostio a sut fydd o'n effeithio ar wasanaethau eraill?

6.1 Dim – swyddogaeth bresennol y Swyddog Cwynion Corfforaethol.

7 Pa ymgynghoriadau a gafwyd?

7.1 Dim.

8 Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

8.1 Ddim yn gymwys.

9 Pa risgiau sydd yna ac a oes yna unrhyw beth y gallwn ei wneud i'w lleihau?

9.1 Drwy beidio â delio â chwynion yn effeithiol, gallai enw da'r Cyngor ddiodef.

10 Grym i wneud y Penderfyniad

- 10.1 Mae Erthygl 6.3.4 Cyfansoddiad y Cyngor yn amodi y gall pwyllgorau craffu wrth ymarfer eu swyddogaethau, adolygu a chraffu perfformiad y Cyngor o ran amcanion polisi, targedau perfformiad a/neu feysydd gwasanaeth arbennig.

Swyddog Cyswllt:

Swyddog Cwynion Corfforaethol

Ffôn: 01824 706197