

Adroddiad i'r:	Pwyllgor Craffu Perfformiad
Dyddiad y Cyfarfod:	18 Hydref 2012
Swyddog / Aelod	
Arwain:	Jackie Walley, Pennaeth Cymorth Addysg a Chwsmeriaid
Awdur yr Adroddiad:	Steven Goodrum, Swyddog Cwynion Corfforaethol
Teitl:	Safonau perfformiad a ddatgelir drwy'r broses Gwyno

1 Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Cyflwyno dadansoddiad o'r adborth a gafwyd drwy bolisi adborth cwsmeriaid Cyngor Sir Ddinbych, 'Eich Llais', ar gyfer Chwarter 1 o 2012/13. Bydd yr adroddiad hefyd yn amlygu meysydd gwaith sy'n cael eu cyflawni ar hyn o bryd i wella perfformiad.

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

Darparu gwybodaeth mewn perthynas ag unrhyw faterion perfformiad a nodir gan 'Eich Llais', a gwneud argymhellion i fynd i'r afael yn briodol â'r rhain.

3 Beth yw'r Argymhellion?

- 3.1 Bod y Pwyllgor yn nodi'r awgrymiadau i wella perfformiad y cyngor o ran ymdrin â chwynion.
- 3.2 Bod yr Aelodau'n awgrymu unrhyw wybodaeth berfformiad ychwanegol yr hoffent ei chynnwys mewn adroddiadau yn y dyfodol.

4 Manylion yr adroddiad

Uchafbwyntiau

Mae amseroedd ymateb cyffredinol y Cyngor i gwynion yn ôl amserlenni 'Eich Llais' wedi gwella'n sylweddol yn Chwarter 1, gyda 91% yn cael ymateb cyn pen yr amserlen. Er nad yw hyn yn cyrraedd y targed corfforaethol eto, mae wedi cynyddu o 64% yn y chwarter blaenorol.

Cafodd yr awdurdod 177 o gwynion yn ystod chwarter 1, sef dros 70% o gynnydd ers y chwarter blaenorol. Hwn hefyd oedd y nifer uchaf ers dros 12 mis.

Amseroedd ymateb i gwynion

Ar ôl y cyflwyniad yn y Cyfarfod Craffu Perfformiad ar 28 Mehefin 2012, rhoddwyd mwy o bwyslais ar fonitro amseroedd ymateb gwasanaethau

i gwynion. Atgoffwyd y Gwasanaethau sut i ddefnyddio'r system gorfforaethol i gofnodi a diweddarw cwynion ac maent wedi cael adroddiadau sy'n amlygu'r cwynion sydd heb gael sylw eto.

Daeth Chwarter 1 i ben ar ddiwedd mis Mehefin 2012 felly roedd yn rhy hwyr mesur effaith yr argymhellion gan y Pwyllgor. Fodd bynnag, cafwyd gwelliant amlwg ym mherfformiad cyffredinol y cyngor mewn ymateb i gwynion cyn pen amserlenni 'Eich Llais' – i fyny i 91% yn Chwarter 1 o'i gymharu â 64% yn unig yn Chwarter 4.

Er na lwyddasant i gyrraedd y targed corfforaethol, mae'r Gwasanaethau Tai a'r Gwasanaethau Cymdeithasol wedi dangos gwelliant ers chwarterau blaenorol. Gyda'r mesurau ychwanegol a gynigir yn yr adroddiad hwn, rhagwelir y bydd y duedd hon am i fyny yn parhau i'r gwasanaethau hyn ac i bob gwasanaeth.

Er bod nifer cyffredinol y cwynion a gofnodwyd yn Chwarter 1 wedi cynyddu 18%, mae'r niferoedd yn dal yn gymharol isel, sef 30-40 o gwynion y mis ar gyfartaledd ar draws yr awdurdod. Er gwaethaf hyn, dim ond hanner y meysydd gwasanaeth a allai ymateb i 100% o'u cwynion cyn pen yr amserlen berthnasol.

Gwella perfformiad

Fel cyngor, mae angen inni wella'r modd yr ydym yn ymdrin â chwynion. Y nod yw ymateb i 95% o'r cwynion o leiaf cyn pen yr amserlenni a nodir.

Mae angen inni arddangos ein bod yn gwrando ar ein cwsmeriaid ac yn newid pethau er gwell yn seiliedig ar yr hyn a ddywedant wrthym.

Cynigir mabwysiadu dwy safon generig ar draws yr awdurdod:

- **Ymdrin â chwynion cyn pen amserlen; a**
- **Gwneud gwelliannau gwasanaeth o ganlyniad i adborth cwsmeriaid.**

Adroddiadau Gwasanaeth Wythnosol

Bydd adroddiad wythnosol yn cael ei gylchredeg i'r swyddogion sy'n gyfrifol am gydlynu ymatebion i gwynion yn y gwasanaethau. Bydd hwn yn rhestru'r holl gwynion a gofnodwyd yn ystod yr wythnos ac unrhyw gwynion sydd heb gael sylw eto o'r cyfnodau blaenorol. Ei nod yw rhoi gwybodaeth iddynt oll a fydd yn eu helpu i reoli eu cwynion yn fwy effeithiol, a'u hatal rhag cymryd mwy o amser na'r amserlenni.

Cyflwyniad yng Nghynhadledd y Rheolwyr Canol

Er mwyn hybu proffil 'Eich Llais' a chanolbwyntio ar wella profiad y cwsmer, bydd cyflwyniad yn cael ei roi i bob 'Rheolwr Canol' ar 17 Hydref 2012.

Ffocws ar y cwsmer

Er mwyn gwella'r hyder sydd gan ein cwsmeriaid yn yr awdurdod, mae angen inni arddangos ein bod yn gwrando ar adborth ac yn ymateb iddo. Bwriedir cyflwyno elfen adborth 'cyn cwyn' i 'Eich Llais' i annog deialog a rhyngweithio gyda'n cwsmeriaid.

Cydnabod perfformiad da

Cyfeirir at 'Eich Llais' ar hyn o bryd fel polisi cwynion y cyngor. Fodd bynnag, mae ganddo hefyd gyd-destun ehangach ac mae'n cyfeirio at Ganmoliaethau o dan faner 'Adborth'. Mae arnom eisiau annog a chydabod yr agwedd hon ar y polisi.

Mae canmoliaethau'n rhoi enghreifftiau i'r cyngor o'r manau lle mae'n darparu gwasanaeth da ac yn gwneud pethau'n iawn. Os cânt eu dadansoddi'n iawn, gellir defnyddio canmoliaethau i nodi arfer gorau y gellid ei gymhwyso i feysydd neu wasanaethau eraill yn y cyngor.

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

Cyngor ardderchog, sy'n agos at ei gymuned.

6 Beth fydd yn ei gostio a sut bydd yn effeithio ar wasanaethau eraill?

Dim cost – rôl bresennol y Swyddog Cwynion Corfforaethol.

7 Pa ymgynghoriadau a gynhaliwyd?

Adroddiad i'r Uwch Dîm Arwain ar 20 Medi 2012.

8 Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

Amherthnasol.

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

Drwy beidio ag ymdrin â chwynion yn effeithiol, gallai enw da'r Cyngor ddiodef.

10 Pŵer i wneud y Penderfyniad

Amherthnasol.