

Adroddiad i:	Pwyllgor Rheolaeth Gorfforaethol
Dyddiad y Cyfarfod:	14 Tachwedd 2012
Aelod/ Swyddog	Jackie Walley, Pennaeth Cefnogaeth Cwsmeriaid ac Addysg
Arweiniol:	
Awdur yr Adroddiad:	Swyddog Cwynion Corfforaethol
Teitl:	Adroddiad Blynyddol Eich Llais 2011–12

1 **Beth yw pwnc yr adroddiad?**

Mae'r adroddiad yn rhoi trosolwg o gwynion a chanmoliaethau a dderbyniwyd gan Gyngor Sir Dinbych o fewn polisi adborth y cyngor 'Eich Llais' yn ystod y cyfnod 1 Ebrill 2011 i 31 Mawrth 2012.

2 **Beth yw'r rheswm dros gyflwyno'r adroddiad hwn?**

Bydd yr adroddiad yn rhoi trosolwg i'r Pwyllgor o'r nifer a'r mathau o adborth a dderbyniwyd yn ystod 2011/12 a sut roedd y cyngor yn perfformio o safbwynt delio ag adborth.

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru'n cyhoeddi Adroddiad a Llythyr Blynyddol. Bydd yr adroddiad hwn yn rhoi ymateb y Cyngor i'r Pwyllgor.

Bydd yr adroddiad yn rhoi manylion i'r Pwyllgor am ddatblygiadau'r dyfodol fydd yn cael effaith ar "Eich Llais".

3 **Beth yw'r Argymhellion?**

3.1 Bod y Pwyllgor yn nodi'r awgrymiadau am wella perfformiad y cyngor wrth ddelio â chwynion.

3.2 Aelodau i awgrymu unrhyw wybodaeth ychwanegol y maen nhw'n dymuno ei chynnwys yn yr adroddiad blynyddol nesaf.

4 **Manylion yr adroddiad**

Penawdau

Roedd yr 'adborth' a gofnodwyd yn 2011/12 26% yn llai o gymharu â 2010/11.

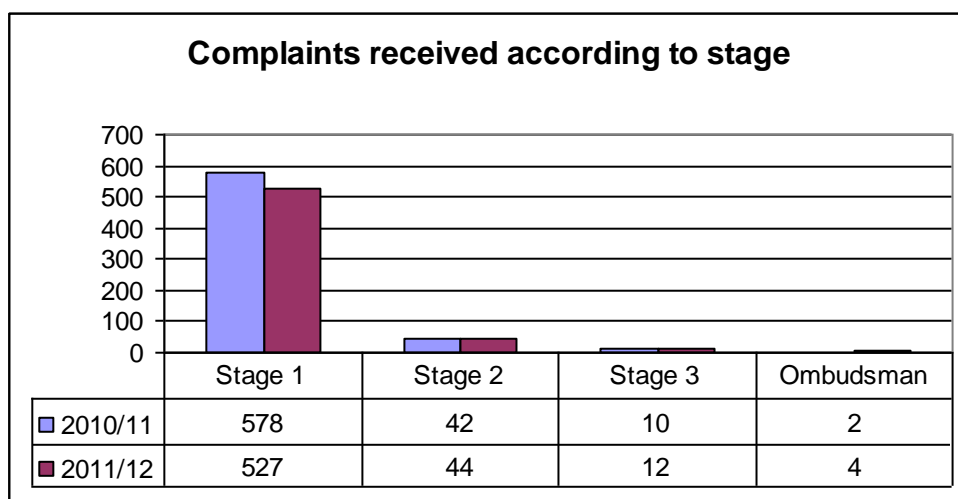
Roedd y cwynion yn 7% yn is a'r canmoliaethau i lawr o 42%.

Ymatebodd y Cyngor i 81% o gwynion o fewn yr amserlenni cyhoeddedig. Roedd hyn yn welliant ar y flwyddyn flaenorol (77%).

O 587 o gwynion, roedd 38% naill ai wedi'u cynnal neu eu cynnal yn rhannol.

Roedd cynnydd bychan yn y nifer o gwynion a ystyriwyd yn ystod camau 2 a 3 y broses.

Cwynion a ystyriwyd o fewn 'Eich Llais'



Deliwyd â'r mwyafrif o gwynion yn ystod cam 1 y broses gwynion.

Roedd y nifer o gwynion a gofnodwyd yn gostwng yn 2011/12 ac eto mae'r nifer oedd yn cael eu hystyried yng nghanau 2 a 3 wedi cynyddu.

Deilliannau cwynion

Deiliant	C1	C2	C3	C4	Cyfanswm	Cyfran
Wedi'u cynnal	37	24	27	42	130	22%
Wedi'u cynnal yn rhannol	20	25	26	24	95	16%
Symudwyd i fyny i'r cam nesaf	2	5	1	1	9	2%
Cyfeiriwyd at weithdrefnau eraill	7	7	1	7	22	4%
Heb eu cynnal	93	110	58	48	309	53%
Wedi'u tynnu'n ôl	10	0	8	4	22	4%
CYFANSWM	169	171	121	126	587	100%

Roedd 38% o'r cwynion naill ai wedi'u cynnal yn llawn neu'n rhannol sy'n golygu bod y Cyngor wedi derbyn ei fod wedi gwneud camgymeriad. Mae'n arwydd bod adrannau'n barod i gydnabod methiannau o fewn eu gwasanaethau.

Ymateb i gwynion o fewn amserlenni cyhoeddedig

2010/11	C1	C2	C3	C4	Cyffredinol
Cyfanswm	162	165	144	161	632
Mewnol	125	119	118	126	487
%	77%	72%	82%	78%	77%

2011/12	C1	C2	C3	C4	Cyffredinol
Cyfanswm	169	171	121	126	587
Mewnol	141	156	91	87	475
%	83%	91%	75%	69%	81%

Targed y cyngor yw ymateb i 95% o gwynion o fewn amserlenni cyhoeddedig. Gellir gweld o'r tabl uchod bod y cyngor ymhell o gyflawni'r targed hwn er waethaf gwelliant yn ystod 2011/12.

Cwynion a wnaed i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (PSOW)

Adrodd fesul categori i'r PSOW	CYFANSWM Corfforaethol	Cyfran gorfforaethol	CYFANSWM PSOW	Cyfran PSOW
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	41	6.98%	2	5.26%
Gweinyddu Budd-daliadau (Treth Cyngor/ Tai/Arall)	1	0.17%	2	5.26%
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	39	6.64%	0	0.00%
Cyfleusterau yn y Gymuned, hamdden ac adloniant	0	0.00%	0	0.00%
Addysg	4	0.68%	2	5.26%
Amgylchedd a Iechyd Amgylcheddol	199	33.90%	3	7.89%
Cyllid a Threth Cyngor	24	4.09%	1	2.63%
Tai	79	13.46%	9	23.68%
Cynllunio a rheoli adeiladu	40	6.81%	11	28.95%
Ffyrdd a thrafnidiaeth	68	11.58%	2	5.26%
Amrywiol eraill	92	15.67%	6	15.79%
	587	100.00%	38	100.00%

Cyflwynwyd 38 cwyn i'r PSOW yn ystod 2011/12. Roedd hyn yn gynydd o'r flwyddyn flaenorol (31) ac yn uwch na chyfartaledd Awdurdodau Lleol Cymru (27).

Ystyriodd yr Ombwdsmon bod 17 yn 'gynamserol' ac fe'u cyfeiriwyd yn ôl at y Cyngor i ddelio â nhw o fewn ein gweithdrefn gwynion. Mae hyn yn awgrymu bod angen gwella ymwybyddiaeth o bolisi cwynion y cyngor ei hun.

O'r cwynion a dderbyniwyd gan y PSOW, dim ond 2 gafodd eu hymchwilio. Mae hyn yr un nifer â'r flwyddyn flaenorol a'r 'cyfartaledd' i Awdurdodau Lleol Cymru.

Datblygiadau wrth ddelio â chwynion

Cyhoeddodd Llywodraeth Cymru (LIC) ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (PSOW) 'Fodel o Bolisi Cwynion' i'r holl gyrrff cyhoeddus yng Nghymru ym mis Gorffennaf 2011. Roedd hyn yn argymhell mabwysiadu proses gwyno **dau gam**. Ar hyn o bryd, mae gennym broses tri cham. Mae Atodiad A yn rhoi manylion sut mae'r newid yn effeithio ar ein polisi adborth.

Mae prosiect 'Adborth Corfforaethol' ar y gweill i archwilio'r polisi presennol. Mae hefyd yn ymwneud â rhaglen waith ehangach i wella profiad cwsmeriaid drwy sicrhau bod yr holl wasanaethau'n cyflenwi gwasanaeth cyson o'r safon uchaf.

Y bwriad yw bod gennym ddwy safon perfformiad generig yn ymwneud ag adborth ar draws yr awdurdod, sef:

- **ein bod yn delio â chwynion o fewn yr amserlen gyhoeddedig; a**
- **bod gwelliannau i'r gwasanaethau'n cael eu hystyried o ganlyniad i adborth cwsmeriaid**

Blaenoriaethau ar gyfer "Eich Llais"

Mae gwaith wedi dechrau i wella'r broses adborth a'r modd rydyn ni'n delio â chwynion.

Mae'n rhaid cael newid diwylliannol o fewn y sefydliad ynglŷn â sut rydyn ni'n delio ag adborth gan gynnwys yr angen am annog cwynion a gwella'r modd rydyn ni'n delio â nhw. Bydd hyn yn golygu sicrhau ymagwedd cyson at gofnodi, monitro a delio ag adborth ar draws y sefydliad.

Mae angen gwella ymateb i gwynion a'r nod yw ymateb i o leiaf 95% o gwynion o fewn yr amserlenni a nodwyd. Mae angen dadansoddi'r adborth ac ystyried sut byddwn ni'n defnyddio'r wybodaeth hon i ail-lunio ein gwasanaethau efallai.

Y bwriad yw cyflwyno elfen adborth 'cyn-cwyn' i "Eich Llais" er mwyn annog deialog a rhyngweithio gyda'n cwsmeriaid. Yn y pen draw, bydd hyn yn gwella hyder ein cwsmeriaid yn y sefydliad ac yn dangos ein bod yn gwrando ac yn ymateb i adborth. Gall hyn i ryw raddau wella enw da'r cyngor gan fod ein trigolion a'n cwsmeriaid yn ein cydnabod fel awdurdod sy'n perfformio'n dda.

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

Un o flaenoriaethau corfforaethol Cyngor Sir Dinbych dros y 5 mlynedd nesaf yw **Profiad Cwsmeriaid**: cyflenwi gwasanaethau a gofal cwsmeriaid rhagorol (Tud. 9 'Cyngor Rhagorol, yn Agos at ei Gymuned 2012 – 2016').

6 Beth fydd y gost a sut bydd yn effeithio ar wasanaethau eraill?

Telir cost adolygu a gweithredu'r polisi/ broses newydd gan y cyllidebau presennol.

7 Pa ymgynghoriadau a gynhaliwyd?

Bydd ymgynghoriad ar y polisi newydd yn dechrau ym mis Tachwedd. Lanswyd yng Nghynhadledd y Rheolwyr Canol ym mis Hydref.

8 Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

Ddim yn berthnasol

9 Pa risgiau sydd ac a oes unrhyw beth y gallwn ni ei wneud i leihau'r rhain?

Ddim yn berthnasol

10 Pŵer i wneud y Penderfyniad

Ddim yn berthnasol