

Adroddiad i'r:	Pwyllgor Craffu Perfformiad
Dyddiad y Cyfarfod:	29 Tachwedd 2012
Aelod	Pennaeth Cwsmeriaid a Chymorth Addysg
Arweiniol/Swyddog:	
Awdur yr Adroddiad:	Swyddog Cwynion Corfforaethol
Teitl:	Safonau Perfformiad a Ddangoswyd trwy'r Broses Gwynion

1 Beth yw byrdwn yr adroddiad?

Cyflwyno dadansoddiad o'r adborth a dderbyniwyd trwy bolisi adborth cwsmeriaid Cyngor Sir Ddinbych 'Eich Llais' ar gyfer Chwarter 2 2012/13.

2 Pam cyflwyno'r adroddiad hwn?

Rhoi gwybodaeth ar unrhyw broblemau perfformiad a adnabuwyd gan 'Eich Llais', a gwneud argymhellion i ddelio â'r rhain.

3 Beth yw'r Argymhellion?

Bod y Pwyllgor:

- 3.1 Yn cydnabod ac yn gwneud sylwadau ar berfformiad gwasanaethau, a
- 3.2 Yn penderfynu os yw perfformiad unrhyw wasanaeth wrth ddelio â chwynion yn gwarantu gwaith craffu manwl pellach neu gymorth ar hyn o bryd.

4 Manylion yr adroddiad

Uchafbwyntiau

Ymatebodd y Cyngor i **87%** o gwynion o fewn amserlenni 'Eich Llais' yn Chwarter 2. Mae hyn i lawr o 91% yn y chwarter blaenorol ac yn parhau i fod islaw'r targed corfforaethol, sef 95%.

Derbyniodd yr awdurdod 86 o sylwadau'n canmol yn chwarter 2, er nad yw'r ffigwr hwn yn cynnwys Gwasanaethau Cymdeithasol.

Amser ymateb i gwynion

Er bod perfformiad y cyngor o ben i ben wedi syrthio, mae nifer o bwyntiau i'w nodi.

- Roedd nifer o gwynion wedi eu dyrannu'n anghywir i wasanaethau. Mae rhai o'r rhain wedi eu hail-ddyrannu i 'Arall' – ac oherwydd eu bod wedi cael eu trin y tu allan i'r targed, maent wedi effeithio'r ffigurau perfformiad cyffredinol. Ni ddefnyddir y categori hwn mewn adroddiadau yn y dyfodol.

- Mae'r Gwasanaethau Tai wedi 'sefydlogi' eu perfformiad ar ôl dau chwarter gwael ar ddiwedd 2011/12 ar ôl ad-drefnu.
- Mae Gwasanaethau'r Amgylchedd yn parhau i berfformiad'n dda, o ystyried mai hwy sy'n cael nifer fwyaf y cwynion. Ni ddiodddefodd y perfformiad yn arwyddocaol er gwaethaf cynnydd o 69% yn y cwynion yn ystod y chwarter.
- Cynyddodd nifer cwynion Priffyrdd 38% yn y chwarter, ond dim ond gan ychydig y llithrodd perfformiad.
- Ymddengys mai Cwynion Cam 1 yw ble mae'r broblem o ran methu ag ymateb o fewn yr amserlen – gydag 87% yn cael ymateb o fewn yr amserlen.

Gwella perfformiad

Y nod corfforaethol yw ymateb i o leiaf 95% o gwynion o fewn yr amserlen a nodwyd. Ar hyn o bryd rydym yn methu yn hyn o beth, a'r prif faes pryder yw ymateb i gwynion cam 1 y tu allan i'r amserlen 10 diwrnod gwaith.

Rhodddwyd cyflwyniad i Reolwyr Canol yn eu cynhadledd chwarterol ar 17 Hydref 2012. Roedd pwyslais penodol ar ddelio â chwynion ac ymateb i gwynion.

Mae cyfarfod i'w gynnal gyda swyddogion cwynion a pherfformiad gwasanaethau ym mis Tachwedd i atgyfnerthu ymhellach agwedd hon perfformiad i'r swyddogion hynny sy'n delio gyda a rheoli cwynion. Un nod y cyfarfod fydd ceisio deall pam nad yw cwynion yn cael ymateb o fewn yr amserlen. Bydd y canfyddiadau yn helpu llunio cynllun gweithredu i wella'r agwedd hon o drin cwynion, gan fwydo'r canlyniadau yn ôl i'r Pwyllgor yn y cyfarfod nesaf.

Cyflwynwyd adroddiad misol ym mis Medi i'r Uwch Dîm Arwain, yn amlygu perfformiad mewn perthynas ag ymateb i gwynion.

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

Cyngor rhagorol, yn agos ag ei gymuned.

6 Beth fydd yn ei gostio a sut fydd yn effeithio gwasanaethau eraill?

Dim – rôl bresennol Swyddog Cwynion Corfforaethol.

7 Pa ymgymghori a fu?

Adroddiad misol i'r Uwch Dîm Arwain.

8 Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

Ddim yn berthnasol.

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

Trwy beidio â delio â chwynion yn effeithiol, gall enw da'r Cyngor ddiodef.

10 Pŵer i Gymryd y Penderfyniad

Erthygl 6.3.4 Cyfansoddiad y Cyngor

Swyddog Cyswllt:

Swyddog Cwynion Corfforaethol

Ffôn: 01824 706197