

Adroddiad ar gyfer:	Pwyllgor Craffu Perfformiad
Dyddiad y Cyfarfod:	Chwefror 2, 2013
Aelod Arweiniol / Swyddog:	Jackey Walley, Pennaeth Cwsmeriaid a Chymorth Addysg
Awdur yr Adroddiad:	Steven Goodrum, Swyddog Cwynion Corfforaethol
Teitl:	Datgelu safonau perfformiad drwy'r broses Gwynion

1 Beth mae'r adroddiad yn ymwneud ag o?

Cyflwyno dadansoddiad o'r adborth a dderbyniwyd drwy bolisi adborth cwsmeriaid Cyngor Sir Ddinbych 'Eich Llais' ar gyfer Chwarter 3 2012/13.

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

Darparu gwybodaeth ynglŷn ag unrhyw broblemau perfformiad a nodwyd gan 'Eich Llais' ac gwneud argymhellion i ddelio â'r rhain yn unol â hynny.

3 Beth yw'r Argymhellion?

3.1 Bod y Pwyllgor yn nodi ac yn rhoi sylwadau ar berfformiad gwasanaethau.

4 Manylion yr adroddiad

Uchafbwyntiau

Fe atebodd y Cyngor **89%** (160/179) o gwynion a gofnodwyd yn unol â graddfeydd amser 'Eich Llais' yn Chwarter 3. Mae hyn i fyny ar y chwarter blaenorol (85%) ac mae'n fyr o'r targed corfforaethol sy'n 95%. Roedd y cyngor 10 cwyn yn fyr o gyrraedd y targed o 95%.

Derbyniodd yr awdurdod 210 o gwynion yn ystod chwarter 3.

Amseroedd ymateb i gwynion

Mae perfformiad cyffredinol y Cyngor wedi gwella yn y chwarter olaf.

- Mae Tai a Datblygu Cymunedol (Gwasanaethau Tai'n flaenorol) wedi gwella eu perfformiad ym mhob un o'r 3 chwarter olaf, gan gyflawni 100% yn chwarter 3 yn erbyn cynnydd yn nifer y cwynion.
- Mae Gwasanaethau Amgylcheddol yn parhau i berfformio'n dda, o fod wedi perfformio'n gyson ar y targed corfforaethol neu'n well. Mae hynny er iddyn nhw dderbyn y nifer uchaf o gwynion.
- Fe ddisgynnodd niferoedd y cwynion am Briffyrdd o bron i'r hanner ond fe ostyngodd y perfformiad yn ddramatig, gan ymateb i ddim ond 50% o gwynion o fewn y raddfa amser. Mae'r Pennaeth Gwasanaeth newydd wedi ei hysbysu o'r sefyllfa ac mae'n cymryd camau i ddelio â hi.
- Cwynion Cyfnod 1 ydi pan mai methu ag ymateb o fewn y graddfeydd amser ydi'r broblem - gydag 89% yn cael eu hateb o fewn y raddfa amser.

Gwella perfformiad

Fe e-bostiodd y Cyfarwyddwr Corfforaethol: Cwsmeriaid bob Pennaeth Gwasanaeth yn dilyn derbyn adroddiad misol cryno mis Rhagfyr. Mae hwn wedi ei gopïo isod ac mae'n amlygu'r ffofws Corfforaethol ar wella perfformiad.

Annwyl bawb

*Mae'r ffordd y bydd y Cyngor yn delio â'i gwsmeriaid ac yn ymateb iddyn nhw'n elfen allweddol o Flaenoriaethau Cyngor Sir Ddinbych ar gyfer 2012-17: **'Monitro'r Cyngor i gyflenwi effeithlonrwydd a gwella gwasanaethau'**. Rydyn ni am fod yn Gyngor sy'n perfformio orau gan gyflenwi'r gwasanaeth gorau posib i'n cwsmeriaid. Mae hyn yn cynnwys delio â chwynion.*

O fod wedi edrych ar adroddiad Eich Llais mis Rhagfyr (wedi ei atodi eto er gwybodaeth), rwy'n nodi mai dim ond 90% (neu 447/498) o gwynion a dderbyniwyd ers Ebrill 1, 2002 sydd wedi eu hateb o fewn y raddfa amser. Y targed ar gyfer y mesur yma ydi 95%, ac mae'n siomedig gweld na ellir cyfarfod â'r ffigwr yma'n awr yn y flwyddyn adrodd gyfredol.

Mae rhai meysydd gwasanaeth yn perfformio'n dda – yn curo'r targed o 95% yn gyson – a dylid eu cymeradwyo. Mae yna eraill i'r gwrthwyneb sydd gryn bellter o'r targed hwn.

Er fy mod yn cydnabod fod pob maes y Cyngor yn wynebu sialensiau gwahanol ac yn cyflenwi gwasanaethau gwahanol iawn, mae angen gwella'r ymateb i gwynion o fewn graddfeydd amser y targed. Byddwn yn gofyn i hyn gael sylw a bod y staff yn cael eu hatgoffa o'r angen i roi gwybod i'n cwsmeriaid o ganlyniad eu cwyn mewn ffordd amserol. Mae'n rhaid i ni ymdrechu i berfformio'n well yn y misoedd i ddod a byddwn yn disgwyl i ni i gyd daro'r targed o 95% - er yr hoffwn i weld hwn yn nes at 100%.

Gall y Swyddog Cwynion Corfforaethol gynnig cymorth, hyfforddiant ac arweiniad gyda delio â chwynion. Mae'r swydd yn cael ei gweinyddu ar hyn o bryd gan Steven Goodrum tra bod Clare O'Gorman ar secondiad. Gellir cysylltu ag o ar e-bost neu ar estyniad 6197.

Rwy'n edrych ymlaen at weld gwelliannau yn y misoedd i ddod a diolch i chi am eich cefnogaeth yn gyrru gwelliannau yn eu blaen.

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

Cyngor ardderchog, yn agos at ei gymuned.

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

Dim – rôl bresennol y Swyddog Cwynion Corfforaethol.

7 Pa ymgynghoriadau a gafwyd?

Adrodd yn fisol i'r Uwch Dim Gweithredol.

8 Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

Ddim yn gymwys.

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

Gallai enw da'r Cyngor ddioddef o beidio â delio â chwynion yn effeithiol.

10 Grym i wneud y Penderfyniad

Erthygl 6.3.4 Cyfansoddiad y Cyngor

Atodiad A – gwybodaeth ‘Eich Llais’

A1 Cyfnodau adrodd ‘Eich Llais’

A1.1 Defnyddir y cyfnodau canlynol ar gyfer adrodd data yn ‘Eich Llais’:

Chwarter 1: 1-Ebr i 30-Meh
Chwarter 2: 1-Gorff i 30-Med
Chwarter 3: 1-Hyd i 31-Rhag
Chwarter 4: 1-Ion i 31-Maw

A2 Graddfeydd amser ymateb i gwynion

A2.1 Mae polisi adborthi ‘Eich Llais’ yn datgan y dylid glynu at y graddfeydd amser canlynol wrth ymateb i gwynion:

Cyfnod 1: **10** o ddyddiau gwaith
Cyfnod 2: **25** o ddyddiau gwaith
Cyfnod 3: **15** o ddyddiau gwaith

A3 Mesurau perfformiad ‘Eich Llais’

A3.1 Fe ddefnyddir system goleuadau traffig i amlygu perfformiad o ran graddfeydd ymateb i gwynion. Fe gaiff perfformiad ei raddio'n ôl:

Coch	Llai na 80% o gwynion wedi cael ymateb o fewn y raddfa amser
Oren	pan fydd mwy na 80% ond llai na 90% o gwynion wedi cael ymateb o fewn y raddfa amser
Melyn	pan fydd mwy na 90% ond llai na 95% o gwynion wedi cael ymateb o fewn y raddfa amser
Gwyrdd	dros 95% o gwynion wedi cael ymateb o fewn y raddfa amser

A3.2 Mae'r allwedd ganlynol wedi ei datblygu i gynorthwyo gyda nodi a ydi perfformiad maes gwasanaeth wedi newid o'r cyfnod(au) blaenorol

Symbol	Dynodiad
▲	Gwelliant mewn perfformiad
▼	Dirywiad mewn perfformiad
◀	Dim newid mewn perfformiad
–	Dim data ar gyfer y cyfnod i'w gymharu

Atodiad B – ‘Eich Llais’ Data Chwarter 3 2012/13

B1 Amseroedd ymateb i gwynion yn gyffredinol am y flwyddyn gyfredol

Maes Gwasanaeth	Chwarter 1 (12/13)				Chwarter 2 (12/13)				Chwarter 3 (12/13)			
	Derb	O fewn	%	Statws	Derb	O fewn	%	Statws	Derb	O fewn	%	Statws
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	14	11	79%	▲ C	13	11	85%	▲ O	12	8	67%	▼ C
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	18	17	94%	▲ M	20	15	75%	▼ C	10	6	60%	▼ C
Cynllunio Busnes a Pherfformiad	0	0	n/a	– –	0	0	n/a	– –	0	0	n/a	– –
Gwasanaethau Cyfreithiol a Democraidaidd	1	1	100%	– –	1	1	100%	◀ G	1	1	100%	◀ G
Cwsmeriaid a Chymorth Addysg	4	4	100%	◀ G	2	1	50%	▼ C	10	10	100%	◀ G
Amgylchedd	26	25	96%	◀ G	44	42	95%	▼ G	64	64	100%	▲ G
Cyllid ac Asedau	7	5	71%	▼ C	8	6	75%	▲ C	4	3	75%	◀ C
Tai a Datblygu Cymunedol	26	21	81%	▲ O	15	14	93%	▲ M	25	25	100%	▲ G
Adfywio	1	1	100%	◀ G	3	3	100%	◀ G				
Cynllunio a Diogelu'r Cyhoedd	17	17	100%	▲ G	11	10	91%	▼ M	24	24	100%	▲ G
Priffyrdd a Seilwaith	24	23	96%	▲ G	33	31	94%	▼ M	18	9	50%	▼ C
Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden	9	9	100%	▲ G	12	11	92%	▼ M	10	10	100%	▲ G
Gwella Ysgolion	1	1	100%	– –	0	0	0%	– –	0	0	0%	– –
Arall	1	1	100%	– –	4	0	0%	– –	0	0	0%	– –
	149	136	91%	▲ M	171	149	87%	▼ O	179	160	89%	▲ O

B2 Amseroedd ymateb corfforaethol yn ôl pob cyfnod cwynion am y flwyddyn gyfredol

Ch1	Cyfrif	O fewn	%
Cyfnod 1	137	125	91
Cyfnod 2	8	7	88
Cyfnod 3	3	3	100
OGCC*	1	1	100
	149	136	91

Ch2	Cyfrif	O fewn	%
Cyfnod 1	159	138	87
Cyfnod 2	8	8	100
Cyfnod 3	4	3	75
OGCC*	0	0	
	171	148	87

Ch3	Cyfrif	O fewn	%
Cyfnod 1	161	143	89
Cyfnod 2	13	12	92
Cyfnod 3	5	5	100
OGCC*	0	0	
	179	160	89

*Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

B3 Canmoliaeth a gafwyd yn ystod y flwyddyn gyfredol

Maes Gwasanaeth	Ch1	Ch2	Ch3
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	68	147	82
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	10	8	13
Gwasanaethau Cymdeithasol Corfforaethol	0	0	0
Cynllunio Busnes a Pherfformiad	0	0	0
Gwasanaethau Cyfreithiol a Democraidaidd	1	1	0
Cwsmeriaid a Chymorth Addysg	2	2	5
Amgylchedd	42	44	73
Cyllid ac Asedau	0	0	0
Tai a Datblygu Cymunedol	24	4	15
Adfywio	1	1	0
Cynllunio a Diogelu'r Cyhoedd	7	4	8
Priffyrdd a Seilwaith	12	20	10
Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden	10	10	4
Gwella Ysgolion	0	0	0
Arall	0	0	0
	177	241	210

