

Adroddiad i'r:	Pwyllgor Archwilio Perfformiad
Dyddiad y Cyfarfod:	16 Mai 2013
Aelod/Swyddog Arweiniol	Pennaeth Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg
Awdur yr Adroddiad:	Swyddog Cwynion Corfforaethol
Teitl:	Safonau perfformiad a nodwyd trwy'r broses gwynion

1 Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Cyflwyno dadansoddiad o'r adborth a gafwyd trwy bolisi adborth cwsmeriaid Cyngor Sir Ddinbych 'Eich Llais' ar gyfer Chwarter 4 2012/13.

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

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

3 Beth yw'r Argymhellion?

3.1 Dylai'r Pwyllgor nodi a rhoi sylwadau ar berfformiad y gwasanaethau.

4 Manylion am yr Adroddiad

Uchafbwyntiau

Ymatebodd y Cyngor i **95%** (163 / 172) o'r cwynion a gofnodwyd yn unol â'r graddfeydd amser 'Eich Llais' yn Chwarter 4. Y targed corfforaethol yw 95% a dyma'r tro cyntaf iddo gael ei gyflawni. Mae hyn yn uwch na'r chwarter blaenorol (91%).

Cofnodwyd 660 cwyn yn ystod 2012/13 – cynnydd o 12% o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol.

O'r rhain, ymatebwyd i 600 (91%) o fewn graddfeydd amser 'Eich Llais'. Er ei fod yn is na'r targed corfforaethol, mae'n welliant sylweddol ar berfformiad 2011/12 pan ymatebwyd i 78% (460 / 587) o'r cwynion o fewn y graddfeydd amser.

Cafodd yr awdurdod 192 o ganmoliaethau yn ystod chwarter 4. Dros y flwyddyn, cofnodwyd 820 o ganmoliaethau.

Amseroedd ymateb i gwynion

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

Ni amlygwyd unrhyw feysydd gwasanaeth mewn COCH yn chwarter 4.

O'r 9 maes gwasanaeth a gafodd gwynion yn chwarter 4, ymatebodd dros hanner (5) i'r holl gwynion o fewn y targed corfforaethol.

Mae'r Gwasanaethau Amgylcheddol yn parhau i berfformio yn dda, gan gyflawni neu basio'r targed corfforaethol ym mhob chwarter yn 2012/13. Maent wedi llwyddo i wneud hyn er mai nhw dderbyniodd y nifer mwyaf o gwynion.

Y Gwasanaethau Amgylcheddol yw'r unig wasanaeth 'corfforaethol' i gael mwy o ganmoliaethau na chwynion. Nhw sydd wedi derbyn dros chwarter yr holl ganmoliaethau a gafwyd gan yr Awdurdod.

Cynyddodd perfformiad Priffyrdd, gan ymateb i 85% o'r cwynion o fewn y graddfeydd amser.

Cam 1 y broses gwyno yw lle mae'r broblem o ran methu ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith – ymatebwyd i 94% o fewn y graddfeydd amser. Mae hyn yn welliant o'i gymharu â'r chwarteri blaenorol (gweler y tabl yn B4)

Ymdrin â chwynion

Cafwyd lleihad yn nifer y cwynion cam 2 yn ystod y chwarter hwn. Mae'n rhy fuan i ddweud a yw hyn yn adlewyrchu'r gwell archwiliadau cwynion yng ngham 1, a bydd angen eu monitro yn ystod y cyfnodau sydd i ddod.

Mae nifer y cwynion a archwiliwyd yng ngham 3 wedi cynyddu ym mhob chwarter, o ychydig dros 2% o'r cwynion a ystyriwyd gan yr Awdurdod yn Ch1 i 3.5% yn Ch4. Dylid adolygu'r rhain i ganfod a oes rheswm penodol dros y cynnydd ac a ellir rhoi unrhyw gymorth i wasanaethau.

Dadansoddiad o'r adborth

Yn dilyn argymhelliad y Pwyllgor yn y cyfarfod ar 21 Chwefror 2013, cafwyd sampl o'r adborth a gafwyd yn ystod Ch4 gan y Gwasanaethau Amgylcheddol a Phriffyrdd.

Cofnododd y **Gwasanaethau Amgylcheddol** 67 o gwynion - i gyd yng ngham 1. Nodwyd bod 61 o'r rhain yn rhai yn ymwneud â'r 'Gwasanaeth'. Hefyd:

- Roedd 20 o gwynion yn ymwneud ag 'ansawdd y gwasanaeth';
- 12 o gwynion yn ymwneud â 'diffyg darpariaeth gwasanaeth';
- 8 o gwynion yn ymwneud â 'chyfnod amser yn aros am wasanaeth'.

I grynhoi:

- Roedd 24/67 o'r cwynion yn ymwneud â methu casgliadau; cefnogwyd 18 ohonynt, cefnogwyd 4 yn rhannol ac ni chefnogwyd 2.
- Roedd 8/67 yn ymwneud â pheidio darparu biniau/bagiau; cefnogwyd 5 ohonynt a chefnogwyd 3 yn rhannol.

Cafwyd 53 o ganmoliaethau hefyd, gyda:

- 10 ar gyfer casgliadau;

- 6 ar gyfer ceisiadau amnewid;
- 4 ar gyfer y cynllun X2;
- 3 ar gyfer y ganolfan ailgylchu (i gyd yn ymwneud â'r Rhyl)
- 2 ar gyfer ymdrech staff yn ystod y tywydd garw;
- 2 ar gyfer y gwasanaeth cyffredinol;
- 1 ar gyfer staff am y casgliad y Nadolig.

Cofnododd **Priffyrdd** 26 o gwynion. Roedd 20 o'r rhain yn ymwneud â 'gwasanaeth'. Hefyd:

- Roedd 9/26 yn ymwneud â diffyg graeanu/clirio eira;
- Roedd 4/26 yn ymwneud â diffyg ymateb i ymholiad;
- roedd materion eraill yn cynnwys: pris parcio, camau gweithredu beili; paentio llinellau melyn dwbl yn Loggerheads; a difrod honedig yn dilyn gwaith y Cyngor.

Cafwyd 33 o ganmoliaethau hefyd, gyda:

- 5 am raeau/clirio eira;
- 4 am yr ymateb prydlon i ymholiadau;
- 3 am drwsio tyllau yn y ffordd; a
- 3 am lanhau'r ffordd.

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

Cyngor rhagorol, sy'n agos at ei gymuned.

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

Dim – swydd bresennol y Swyddog Cwynion Corfforaethol.

7 Pa ymgynghoriadau a gynhaliwyd?

Rhoi gwybod yn fisol i'r Uwch Dîm Gweithredol.

8 Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

Ddim yn berthnasol

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

Trwy beidio ymdrin â chwynion yn effeithiol, gall enw da y Cyngor ddioddef.

10 Pŵer i wneud y Penderfyniad

Mae erthygl 6.3.4(b) Cyfansoddiad y Cyngor yn nodi pwerau'r Pwyllgor mewn perthynas ag archwilio perfformiad yn gyffredinol a pherfformiad meysydd gwasanaeth penodol.

Swyddog Cyswllt:

Swyddog Cwynion Corfforaethol

Ffôn: 01824 706197