Adroddiad i'r:	Pwyllgor Llywodraethu Corfforaethol
Dyddiad y Cyfarfod:	4 Medi 2013
Aelod / Swyddog Arweiniol:	Jackie Walley, Pennaeth Cefnogi Cwsmeriaid ac Addysg
Awdur yr Adroddiad:	Swyddog Cwynion Corfforaethol
Teitl:	Adroddiad blynyddol ar bolisi cwynion, canmoliaethau ac adborth - 'Eich Llais' 2012/13

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Mae'r adroddiad yn cynnig trosolwg o gwynion, canmoliaethau ac adborth a dderbyniwyd gan Gyngor Sir Ddinbych, yn ystod y cyfnod 01.04.12 – 31.03.13.

Mae'r polisi yn cael ei hyrwyddo a'i gyhoeddi dan yr enw 'Eich Llais'

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

Cynnig trosolwg i'r Pwyllgor o'r nifer y sylwadau a'r mathau o adborth a dderbyniwyd yn ystod 2012/13.

Rhoi gwybodaeth i'r Pwyllgor ynglŷn ag adroddiad blynyddol a llythyr eglurhaol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Rhoi manylion i'r Pwyllgor ar ddatblygiad polisïau i'r dyfodol a fydd yn effeithio ar 'Eich Llais'.

3. Beth yw'r Argymhellion?

Dylai'r Pwyllgor nodi a gwneud sylw ar berfformiad gwasanaethau.

Dylai'r Pwyllgor nodi newidiadau yn arwain at y polisi cwynion, canmoliaethau ac adborth diwygiedig - 'Eich Llais'.

4. Manylion yr adroddiad

Penawdau ar gyfer 2012/13 (gweler atodiad 1 i gael rhagor o fanylion).

- Cynyddodd y nifer o sylwadau adborth a gofnodwyd o'i gymharu â 2011/12:
    - cwynion o 12% (o 587 i 660)
    - canmoliaethau o 88% (o 436 i 820)
    - nid oedd newid o ran awgrymiadau (ar 16)
- Cynyddodd y nifer o gwynion y deliwyd â nhw yn llwyddiannus ar gam 1 i 94.2% (2.6% yn uwch na'r llynedd).
- Parhawyd â'r gwelliant i'r nifer o gwynion a ddeliwyd â nhw o fewn y terfynau amser gan gyrraedd 91%, er na chyflawnwyd y targed corfforaethol o 95%.
- Cadarnhawyd 51% o gwynion yn llawn neu'n rhannol (i fyny 13% ers llynedd).

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Gwnaed 38 o gwynion i'r Ombwdsmon yn ystod 2012/13. Mae hyn yn uwch na chyfartaledd awdurdodau lleol Cymru o 25. Gweler atodiad 2 i gael rhagor o fanylion.

Cyhoeddwyd tri adroddiad adran 21. Mae'r Ombwdsmon yn cyhoeddi adroddiadau adran 21 pan fod corff cyhoeddus yn cytuno i weithredu unrhyw argymhellion a wneir iddo, ac yn cadarnhau ei fod yn fodlon nad yw lles y cyhoedd yn ystyriaeth. Mae crynodebau o'r adroddiadau wedi'u cynnwys yn atodiad 3.

Derbyniwyd llai o gwynion fod Aelodau yn mynd yn groes i'w cod ymarfer – 4 yn 2012/13, 9 yn 2011/12.

Diwygio'r polisi cwynion, canmoliaethau ac adborth – 'Eich Llais'

Mae atodiad 4 yn rhoi manylion y newidiadau bwriedig i 'Eich Llais'.

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

Mae 'Eich Llais' yn cyfrannu'n uniongyrchol at y nod corfforaethol: cyngor ardderchog, yn agos at y gymuned.

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

Caiff pob cost yn ymwneud ag 'Eich Llais' eu talu o fewn cyllidebau presennol.

7. Beth yw prif gasgliadau'r Asesiad o Effaith ar Gydraddoldeb a gynhaliwyd am y penderfyniad? Dylid cynnwys yr Asesiad o Effaith ar Gydraddoldeb a gwblhawyd fel atodiad i'r adroddiad.

Amherthnasol.

8. Pa ymgynghoriadau a gynhaliwyd gydag Archwilio ac eraill?

Adroddiadau misol i'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth.
Adroddiadau bob chwarter blwyddyn i'r Pwyllgor Archwilio Perfformiad.
Adroddiadau blynyddol i'r Pwyllgor Llywodraethu Corfforaethol.
Ymgynghori â'r Gwasanaethau Cyfreithiol a swyddogion cwynion gwasanaeth ynglŷn â'r newidiadau i 'Eich Llais'.

9. Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

Dim sylw.

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

Amherthnasol.

11. Pŵer i wneud y Penderfyniad

Papur er gwybodaeth yw hwn, yn hytrach nac ar gyfer gwneud penderfyniad.