

Adroddiad i'r:	Pwyllgor Archwilio Perfformiad
Dyddiad y Cyfarfod:	19 Medi 2013
Swyddog Arweiniol:	Pennaeth Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg
Awdur yr Adroddiad :	Swyddog Cwynion Corfforaethol
Teitl:	Eich Llais – Adroddiad Chwarter 1 2013/14

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Mae'r adroddiad hwn yn darparu trosolwg o'r ganmoliaeth, awgrymiadau a chwynion y mae Cyngor Sir Ddinbych wedi eu derbyn dan 'Eich Llais' (polisi adborth cwsmeriaid y cyngor) yn ystod Chwarter 1 2013/14.

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

Darparu gwybodaeth i'r Pwyllgor ynglŷn â materion perfformiad a gwneud argymhellion i fynd i'r afael â'r rhain yn briodol.

3. Beth yw'r Argymhellion?

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

4. Manylion am yr adroddiad

Penawdau Chwarter 1 (gwelwch yr atodiadau am fwy o wybodaeth).

- Bu i'r Gwasanaethau Amgylcheddol dderbyn y nifer mwyaf o ganmoliaeth a chwynion.
- Roedd 64% o'r cwynion yn ymwneud â 'gwasanaeth' gan gynnwys cwynion ynglŷn ag ansawdd gwasanaethau, cyfnod amser gwasanaethau ac amseroedd agor.
- Ymatebwyd i 97% o'r cwynion o fewn y terfyn amser (y targed corfforaethol yw 95%).
- Deliwyd â 86% o'r cwynion yn ystod cam 1.
- Nid oes yr un maes gwasanaeth wedi derbyn statws COCH.

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

Mae cynllun Eich Llais yn cyfrannu'n uniongyrchol at y nod gorfforaethol: Cyngor rhagorol, sy'n agos at ei gymuned.

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

Mae'r holl gostau sydd ynghlwm wrth adborth cwsmeriaid wedi eu cynnwys yn y cyllidebau presennol.

7. Beth yw prif gasgliadau'r asesiad a gynhaliwyd ynglŷn ag effaith y penderfyniad ar gydraddoldeb?

Amherthnasol.

8. Pa ymgynghori a gynhaliwyd gyda'r Pwyllgorau Archwilio ac eraill?

Rhoi gwybod yn fisol i'r Uwch Dîm Gweithredol. Rhoi gwybod yn flynyddol i'r Pwyllgor Llywodraethu Corfforaethol.

9. Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

Amherthnasol.

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

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

11. Pŵer i wneud y Penderfyniad

Mae erthygl 6.3.4(b) Cyfansoddiad y Cyngor yn nodi pwerau'r Pwyllgor mewn perthynas â chraffu ar berfformiad yn gyffredinol a pherfformiad meysydd gwasanaeth penodol.

Swyddog Cyswllt:

Swyddog Cwynion Corfforaethol

Ffôn: 01824 706169

Gwybodaeth Eich Llais

A1 Cyfnodau rhoi gwybod Eich Llais

A1.1 Defnyddir y cyfnodau a ganlyn ar gyfer rhoi gwybod am ddata mewn perthynas ag 'Eich Llais':

Chwarter 1: 1 Ebrill i 30 Mehefin

Chwarter 2: 1 Gorffennaf i 30 Medi

Chwarter 3: 1 Hydref i 31 Rhagfyr

Chwarter 4: 1 Ionawr i 31 Mawrth

A2 Graddfeydd amser ymateb i gwynion

A2.1 Mae'r polisi adborth 'Eich Llais' yn nodi y dylid cadw at y graddfeydd amser a ganlyn wrth ymateb i gwynion:

Cam 1: **10** diwrnod gwaith

Cam 2: **25** diwrnod gwaith

Cam 3: **15** diwrnod gwaith

A3 Mesurau perfformiad Eich Llais

A3.1 Defnyddir system goleuadau traffig i amlygu perfformiad mewn perthynas â'r graddfeydd amser ymateb i gwynion. Bydd perfformiad yn cael ei sgorio yn unol â:

Coch	Llai na 80% o'r cwynion wedi'u hateb o fewn y graddfeydd amser
Oren	Mwy na 80% o'r cwynion, ond llai na 90% wedi'u hateb o fewn y graddfeydd amser
Melyn	Mwy na 90% o'r cwynion, ond llai na 95% wedi'u hateb o fewn y graddfeydd amser
Gwyrdd	Mwy na 95% o'r cwynion wedi'u hateb o fewn y graddfeydd amser

A3.2 Er mwyn helpu i ganfod a yw perfformiad maes gwasanaeth wedi newid o'r cyfnod(au) blaenorol, datblygwyd yr allwedd a ganlyn:

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

Atodiad 2

Maes Gwasanaeth	Cyfuniad 2012/13				Chwarter 1 (13/14)				
	Cafwyd	O fewn	%	Statws	Cafwyd	O fewn	%	Statws	
Cynllunio Busnes a Pherfformiad	0	0	Amh.	-	0	0	Amh.	-	-
Gwasanaethau Cyfreithiol a Democrataidd	3	3	100%	G	2	2	100%	◀	G
Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg	25	24	96%	G	8	8	100%	◀	G
Yr Amgylchedd	201	198	99%	G	38	36	95%	▼	G
Cyllid ac Asedau	24	19	79%	C	10	10	100%	▲	G
Tai a Datblygu Cymunedol	90	79	88%	O	17	16	94%	▲	M
Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd	66	65	98%	G	8	8	100%	◀	G
Priffyrdd ac Isadeiledd	100	84	84%	O	22	21	95%	▲	G
Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden	45	44	98%	G	10	10	100%	▲	G
Addysg	1	1	100%	G	2	2	100%	◀	G
Arall	5	2	40%	C	0	0	-	-	-
Cyfanswm	560	519	93%	M	117	113	97%	▲	G

Tabl 1: Amseroedd ymateb cyffredinol i gwynion ar gyfer Chwarter 1

Ch1	Nifer	O fewn	%
Cam 1	101	100	99%
Cam 2	12	10	83%
Cam 3	4	3	75%
¹ OGCC	0	0	-
Cyfanswm	117	113	97%

Tabl 2: Amseroedd ymateb corfforaethol ar gyfer pob cam cwynion yn ystod Chwarter 1

¹ Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Crynodeb Cwynion a Dderbyniwyd

Mis	Gwasanaethau Oedolion a Busnes					Gwasanaethau Plant a Theuluoedd					Corfforaethol					Cyffredinol		
	Nifer y cwynion	Nifer o fewn amser	Tu hwnt	Diweddwyd e.e. tynnwyd yn ôl	% o fewn amser, a ddiweddwyd	Nifer y cwynion	Nifer o fewn amser	Tu hwnt	Diweddwyd e.e. tynnwyd yn ôl	% o fewn amser, a ddiweddwyd	Nifer y cwynion	Nifer o fewn amser	Tu hwnt	Diweddwyd e.e. tynnwyd yn ôl	% o fewn amser, a ddiweddwyd	Cyfanswm cwynion	O fewn terfynau amser	% o fewn amser, a ddiweddwyd
Ebrill	3	3			100%	2	2			100%	0	0				5	5	100%
Mai	3	3			100%	2	1	1		50%	0	0				5	4	80%
Mehefin	2	2			100%	2	2			100%						4	4	100%
Gorffennaf																0	0	
Awst																0	0	
Medi																0	0	
Hydref																0	0	
Tachwedd																0	0	
Rhagfyr																0	0	
Ionawr																0	0	
Chwefror																0	0	
Mawrth																0	0	
Cyfanswm	8	8	0	0	100%	6	5	1	0	83%	0	0	0	0		14	13	93%

Tabl 3: Amseroedd ymateb y Gwasanaethau Cymdeithasol i gwynion yn ystod Chwarter 1. Rhoddir gwybod am ddata'r Gwasanaethau Cymdeithasol ar wahân bellach gan fod y broses a'r graddfeydd amser yn wahanol.

Maes Gwasanaeth	Nifer	%
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	0	0%
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	0	0%
Cynllunio Busnes a Pherfformiad	0	0%
Gwasanaethau Cyfreithiol a Democrataidd	1	1%
Gwasanaethau Cwsmeriaid	2	2%
Yr Amgylchedd	41	41%
Cyllid ac Asedau	0	0%
Gwasanaethau Tai	18	18%
Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd	18	18%
Priffyrdd ac Isadeiledd	13	13%
Hamdden, Llyfrgelloedd a Datblygu Cymunedol	6	6%
Moderneiddio Addysg	0	0%
Gwella Ysgolion a Chynhwysiant	0	0%
	99	

Tabl 4: Cwynion a dderbyniwyd yn ystod Chwarter 1