Adroddiad i:	**Pwyllgor Archwilio Perfformiad**
Dyddiad y Cyfarfod:	**12 Rhagfyr 2013**
Aelod / Swyddog Arweiniol:	**Aelod Arweiniol Cwsmeriaid a Chymunedau / Pennaeth Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg**
Awdur yr Adroddiad:	**Swyddog Cwynion Corfforaethol**
Teitl:	**Eich Llais – Adroddiad Chwarter 2 2013/14**

---

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Mae'r adroddiad hwn yn darparu trosolwg o'r adborth a dderbyniwyd gan Gyngor Sir Ddinbych dan Bolisi Adborth Cwsmeriaid y Cyngor 'Eich Llais' yn ystod Chwarter 2 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 2 (gwelwch yr atodiadau am fwy o wybodaeth).

- Derbyniodd y cyngor 149 o gwynion.
- Roedd dros chwarter (26%) o'r cwynion yn ymwneud â Chynllunio a Gwarchod y Cyhoedd. Mae hyn yn gynnydd o 488% o'i gymharu â Chwarter 1. Roedd bron i hanner y cwynion (44%) yn ymwneud â Gorfodi Diogelwch Cymunedol.
- Derbyniodd y Cyngor 261 o ganmoliaethau yn Chwarter 2, cynnydd o 264% o Chwarter 1.
- Gwasanaethau Oedolion a Busnes dderbyniodd y nifer fwyaf o ganmoliaethau – 97 (37%).

Perfformiad

- Ymatebwyd i 97% o'r cwynion o fewn terfynau amser 'Eich Llais'. Mae hyn yn cyfateb â pherfformiad Chwarter 1 ac yn fwy na'r targed corfforaethol o 95%.

- Ymatebwyd i bob cwyn cam 2 a cham 3 o fewn terfynau amser 'Eich Llais', gwelliant o Chwarter 1.
- Deliwyd â 87% o'r cwynion yn ystod cam 1, gwelliant o Chwarter 1 (86%).
- Amlygwyd dau faes gwasanaeth fel statws OREN; Cyllid ac Asedau a Phriffyrdd ac Isadeiledd.
- Amlygwyd TGCh fel statws COCH.

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

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

6. Beth fydd y gost a sut y bydd yn effeithio gwasanaethau eraill?

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

7. Beth yw prif ganlyniadau'r Asesiad o Effaith ar Gydraddoldeb a wnaed ar y penderfyniad? Dylid atodi'r templed Asesiad o Effaith ar Gydraddoldeb sydd wedi'i gwblhau fel atodiad i'r adroddiad.

Amherthnasol.

8. Pa ymgynghoriadau a wnaed gydag Archwiliad ac eraill?

Adrodd yn fisol i'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth. Adrodd yn flynyddol i'r Pwyllgor Llywodraethu Corfforaethol.

9. Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

Amherthnasol.

10. Beth yw'r risgiau ac oes yna unrhyw beth y gallwn ei wneud i'w lleihau?

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

11. Pŵer i wneud Penderfyniad

Mae'r papur hwn yn cynnwys gwybodaeth i alluogi'r Pwyllgor i gyflawni ei rôl archwilio mewn perthynas â pherfformiad Gwasanaethau'r Cyngor yn unol ag Erthygl 6.3.4 (b) o'r Cyfansoddiad.

Swyddog Cyswllt:
Swyddog Cwynion Corfforaethol
01824 706169.