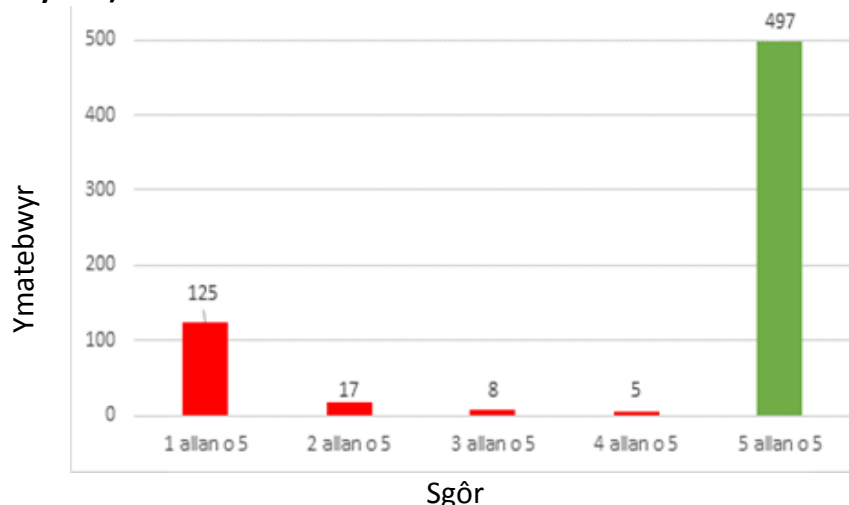


Mesurau Perfformiad Adran Cefnogaeth Gorfforaethol a'r Gwasanaeth Cyfreithiol : Gorffennaf – Hydref 2018

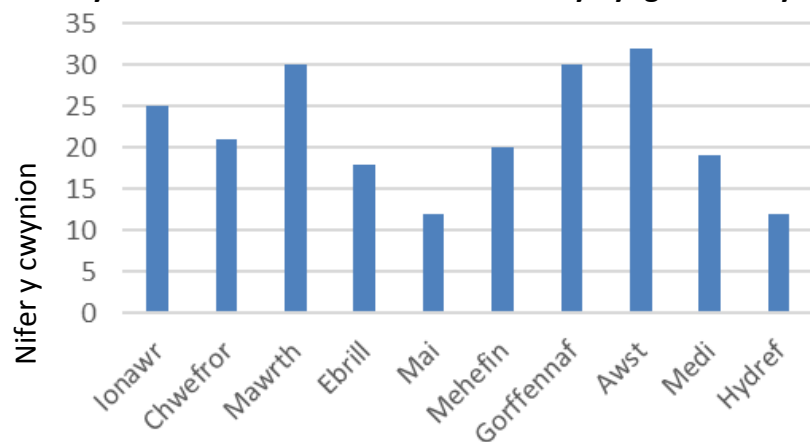
Gwasanaeth Cyfathrebu ac Ymgysylltu

Mesurydd Perfformiad 1 – Gwefan Allanol y Cyngor: Nifer y defnyddwyr sy'n adrodd eu bod yn anfodlon gyda'r wefan (1 Gorffennaf – 31 Hydref)



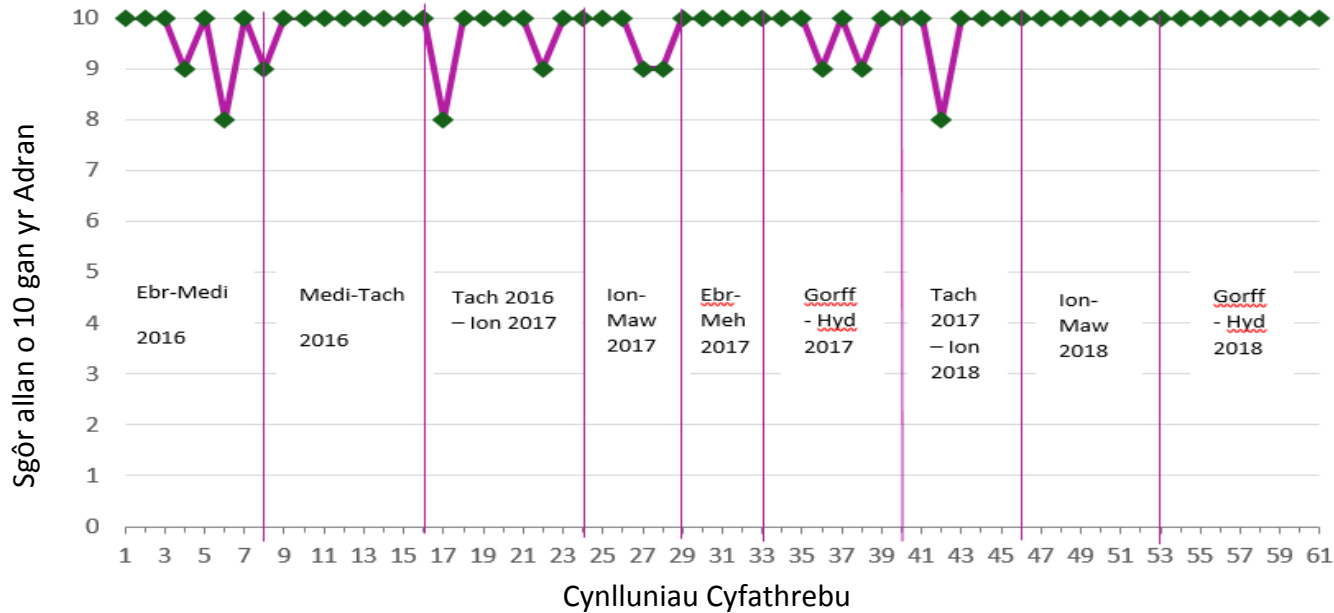
- Fe wnaeth **657,644** o unigolion ddefnyddio gwefan y Cyngor rhwng Gorffennaf a Hydref 2018.
- Dim ond **652 (0.09%)** wnaeth ddefnyddio'r teclyn adborth i fynegi barn ar y cynnwys.
- Roedd **497 (76%)** o'r rhai wnaeth fynegi barn yn gyfangwbl fodlon gyda'r wefan.
- Dim ond **155 (24%)** wnaeth nodi sgôr bodlonrwydd o lai na 5 allan o 5, ac o'r rhain **91** wnaeth gyflwyno cwyn neu awgrym i wella'r cynnwys.

Mesurydd Perfformiad 2 – Gwefan Allanol y Cyngor: Nifer y cwynion neu sylwadau a dderbynnir am y wefan



- Mae 90 o'r 91 cwyn a dderbyniwyd dros gyfnod yr adroddiad wedi eu datrys.
- Llwyddwyd i gau 66 (73%) o'r sylwadau/cwynion o fewn 3 diwrnod gwaith.
- Mae'r gwyn sydd heb ei datrys yn cyfeirio at yr angen i ychwanegu haen llwybrau cyhoeddus i'r map ar-lein. Mae'r wybodaeth yn barod, ond mae'r gwaith wedi ei ddal yn ôl oherwydd materion ieithyddol. Mae'r Uned Iaith wedi wneud cais am eithriad i'r Comisiynydd Iaith, ond heb glywed yn ôl eto.
- Derbyniwyd 40 yn fwy o gwynion nag yn y cyfnod blaenorol am 2 reswm:
  - mae'r adroddiad yma yn adrodd ar gyfnod o 4 mis tra mai 3 mis oedd cyfnod yr adroddiad blaenorol
  - Problemau difrifol gyda 'servers' cyfrifiadurol y Cyngor yn ystod Gorffennaf ac Awst.

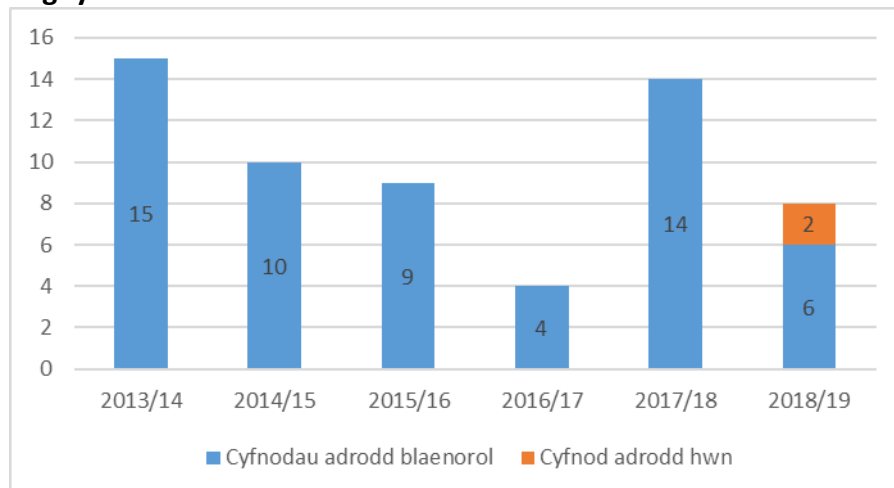
**Mesurydd Perfformiad 3 – Cynlluniau Cyfathrebu ac Ymgysylltu – Sgôr allan o 10 a dderbynnir ar ddiwedd cynllun penodol mewn ymateb i'r cwestiwn "I ba raddau mae'r gefnogaeth yr ydych wedi ei dderbyn gan yr Uned wedi eich cynorthwyo i ymgysylltu yn effeithiol gyda phobl Gwynedd".**



- Derbyniwyd sgôr o 10 allan o 10 ar gyfer y 6 chynllun a gefnogwyd rhwng Gorffennaf a Hydref 2018.
- Mae ffurflenni adborth yn parhau i amlygu'r ffaith fod gwasanaethau'r Cyngor o'r farn fod y Gwasanaeth Cyfathrebu ac Ymgysylltu yn ychwanegu gwerth i'w cynlluniau a bod croeso mawr i'r gefnogaeth.

Gwasanaeth Ymchwil a Gwybodaeth

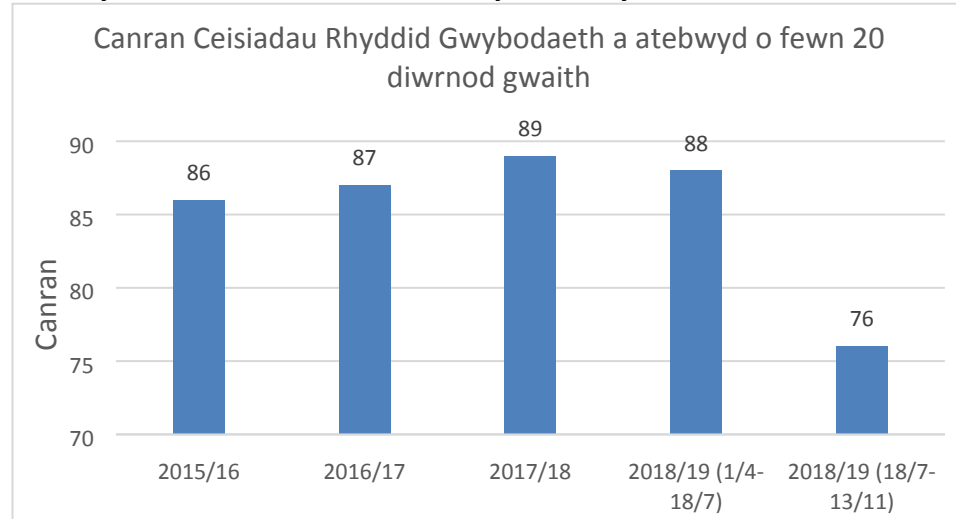
**Mesurydd Perfformiad 1 – Nifer digwyddiadau gwybodaeth lle mae gwybodaeth am unigolyn wedi ei ddwyn/colli/mynd i'r cyfeiriad anghywir**



Cafwyd 2 ddigwyddiad yn y cyfnod yma, sy'n ostyngiad o'i gymharu â'r cyfnod adrodd blaenorol:

- Achos lle bu i wybodaeth am bobl wnaeth ymgynghori ar gau ysgol ymddangos ar y we oherwydd nam mewn meddalwedd penodol.
- Trwydded yrru aelod o staff wedi ei hanfon i'r person anghywir.

### Mesurydd Perfformiad 2 – Deddf Rhyddid Gwybodaeth – canran ceisiadau rhyddid gwybodaeth a atebwyd o fewn 20 diwrnod gwaith



Gwelwyd ddirywiad mewn perfformiad rhwng Gorffennaf a Thachwedd o'i gymharu ag Ebrill i Gorffennaf (lawr o 88 i 76%) oherwydd bod trefniadau mewnol newydd wedi eu mabwysiadu. Mae hyn wedi arwain at lai o atgoffa staff o'r angen i ymateb o fewn yr amserlen.

### Mesurydd Perfformiad 3 – Diogelu Data – canran ceisiadau diogelu data atebwyd o fewn un mis calendr (ceisiadau gan unigolion i gael gweld gwybodaeth amdanynt eu hunain)

rhwng 18 Gorffennaf a 13 Tachwedd 2018

Perfformiad 76% (17 o geisiadau wedi eu derbyn)

Mae'r perfformiad wedi aros yn gyson er gwaethaf nifer uwch o geisiadau o'i gymharu â'r cyfnod blaenorol.

Rhwng 1 Ebrill a 17 Gorffennaf 2018

Perfformiad 75% (12 o geisiadau wedi eu derbyn)

### Mesurydd Perfformiad 4 – Holiadur iGwynedd (system rheoli cofnodion electronig) yn gofyn barn staff am y system

A ydi'r system yn gwneud beth ydych chi ei eisiau? –

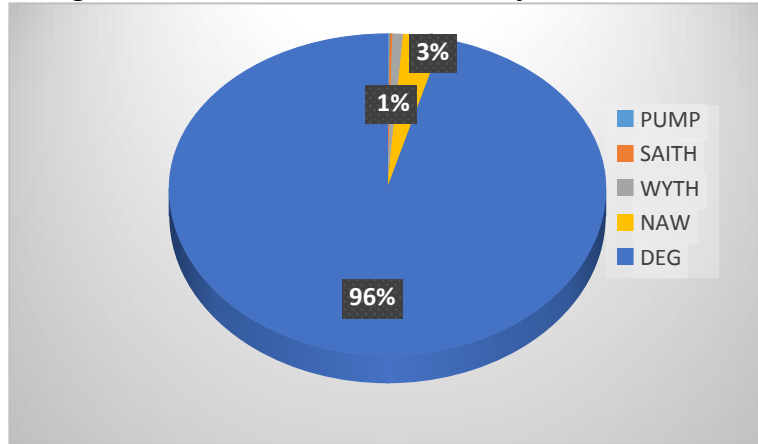
Ydi – 79%

Nac ydi – 21%

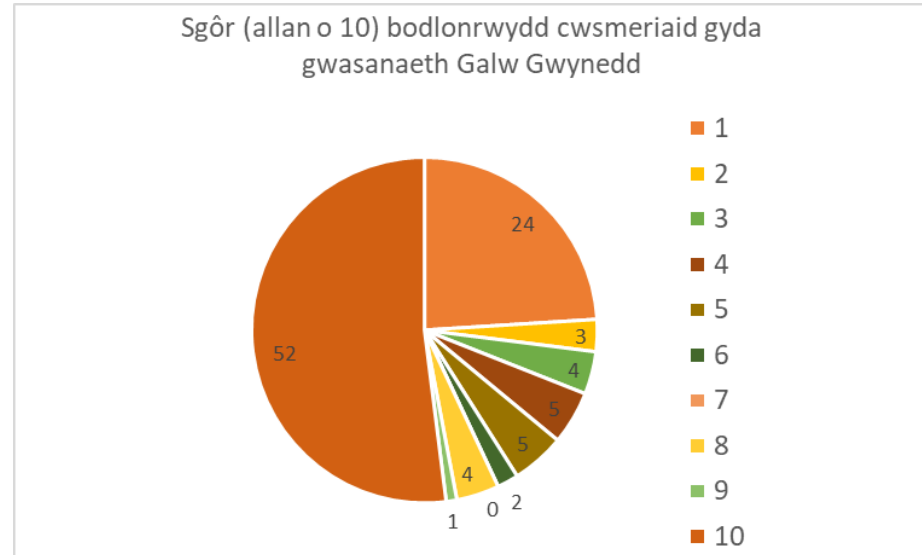
Mae'r tîm wrthi'n cynnig hyfforddiant i bawb sydd wedi nodi nad ydynt yn gwbl fodlon â'r system

Gwasanaeth Galw Gwynedd, Siop Gwynedd a'r Gwasanaeth Cofrestru

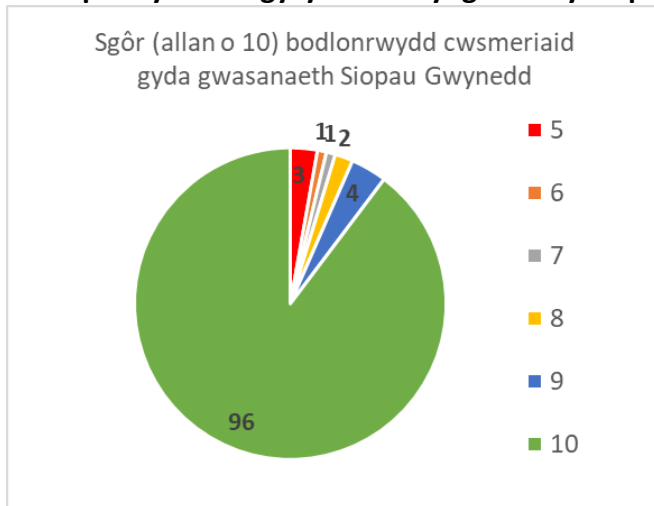
**Gwasanaeth Cofrestru - Mesurydd Perfformiad 1 - Canran yr holiaduron bodlonrwydd sy'n graddio'r gwasanaeth Cofrestru Genedigaeth, Marwolaeth a Phriodasau yn dda iawn.**



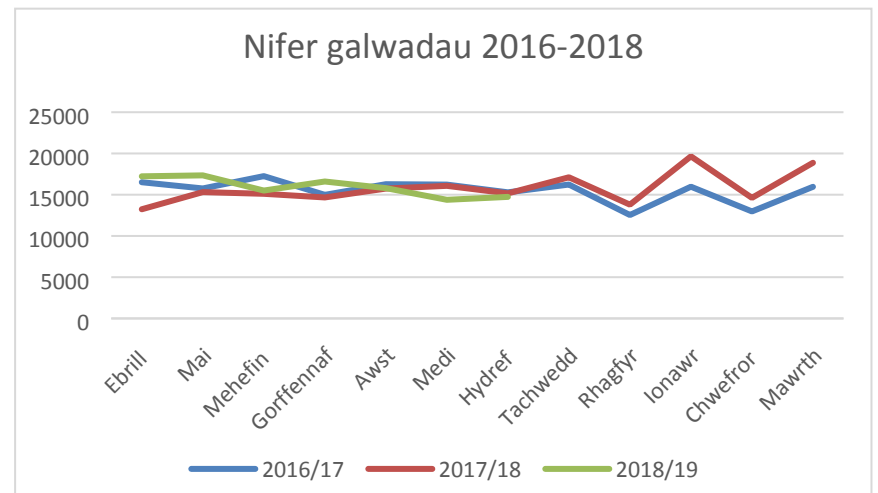
**Gwasanaeth Galw Gwynedd a Siopau Gwynedd - Mesurydd Perfformiad 1 - Bodlonrwydd Cwsmeriaid Galw Gwynedd**



**Gwasanaeth Siopau Gwynedd - Mesurydd Perfformiad 2 - Bodlonrwydd Cwsmeriaid Siop Gwynedd (Canran a nodwyd sgôr o lai na 10 gyda'r gwasanaeth a ddarparwyd wrth gysylltu â'r Cyngor drwy Siopau Gwynedd)**

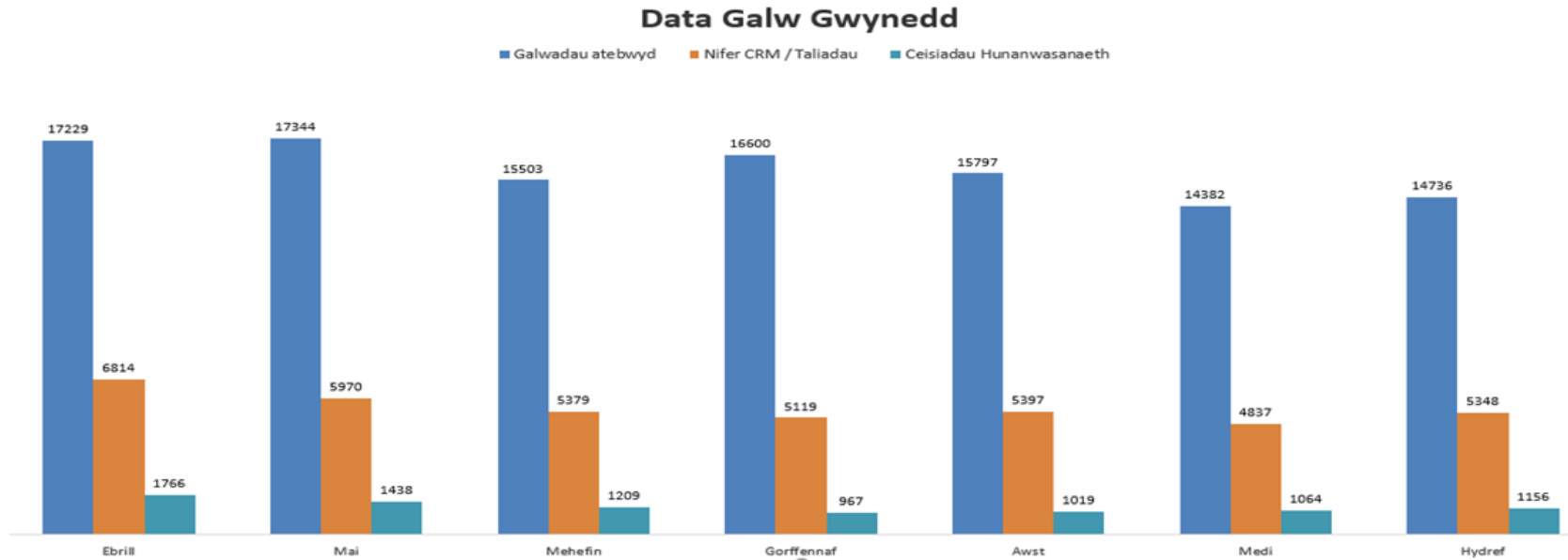


**Gwasanaeth Galw Gwynedd a Siopau Gwynedd - Mesurydd Perfformiad 3- Darparu Gwasanaeth Prydlon yn Galw Gwynedd**



Mae 95.71% wedi rhoi sgôr o 10 i Siop Gwynedd a 4.29% wedi rhoi sgôr o llai na 10.

**Gwasanaeth Galw Gwynedd a Siopau Gwynedd - Mesurydd Perfformiad 4– Darparu Atebion / Gwasanaeth yn Galw Gwynedd**

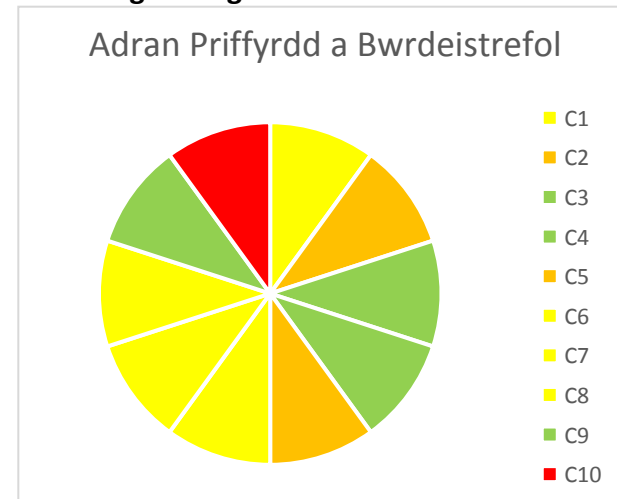


Gwasanaeth Iechyd, Diogelwch a Llesiant

**Mesurydd Perfformiad 1 - Nifer o ddiffygion sydd wedi eu canfod mewn archwiliadau rhaglenedig.**

Data ar gyfer un Adran yn unig o fewn y Cyngor

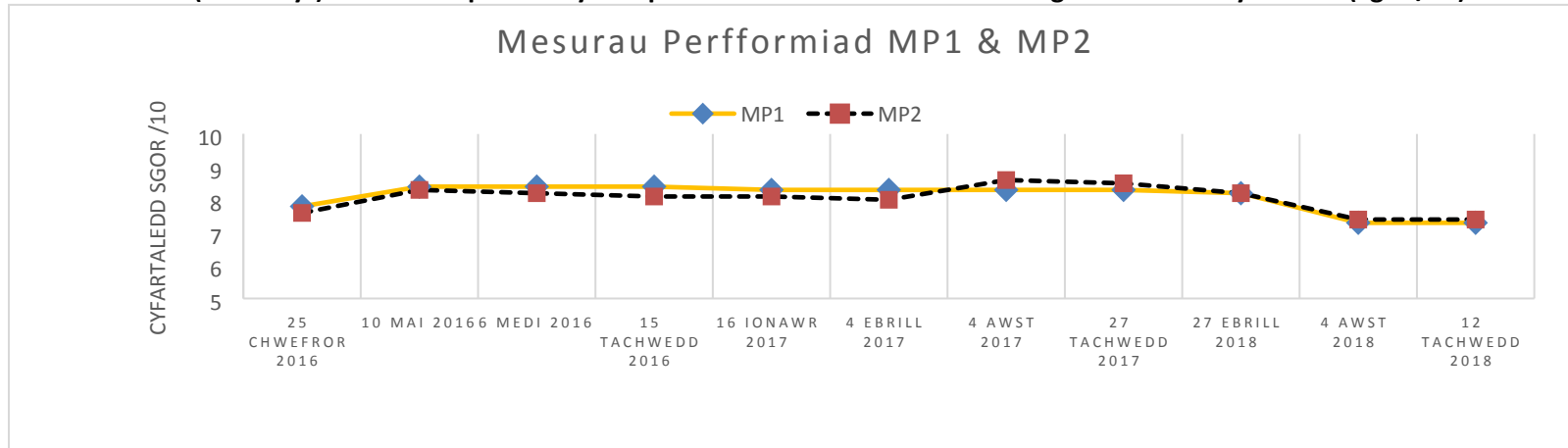
- C1. Nifer damweiniau
- C2. Adrodd ar fethiannau agos
- C3. Trefniadau a fforymau I&D rheolaidd
- C4. Hyfforddiant i reolwyr
- C5. Gallu i gynnal asesiad risg addas a digonol yn annibynnol o'r tîm I&D canolog
- C6. Agwedd ac ymateb Rheolwyr
- C7. Prosiectau a thrawsnewid
- C8. Gweithredu ar argymhellion
- C9. Amrywiaeth mewn safonau o fewn Gwasanaethau'r Adran
- C10. Anghenion hyfforddi staff – wedi eu hadnabod?



## Gwasanaeth Dysgu a Datblygu'r Sefydliad

**Mesur Perfformiad MP1 (Staff pob lefel): "Ydi'r ddarpariaeth yn eich helpu chi i roi Gwasanaeth gwell i bobl Gwynedd?" (Sgôr /10)**

**Mesur Perfformiad MP2 (Rheolwyr): "Ydi'r ddarpariaeth yn helpu eich staff chi i roi Gwasanaeth gwell i bobl Gwynedd?" (Sgôr /10).**



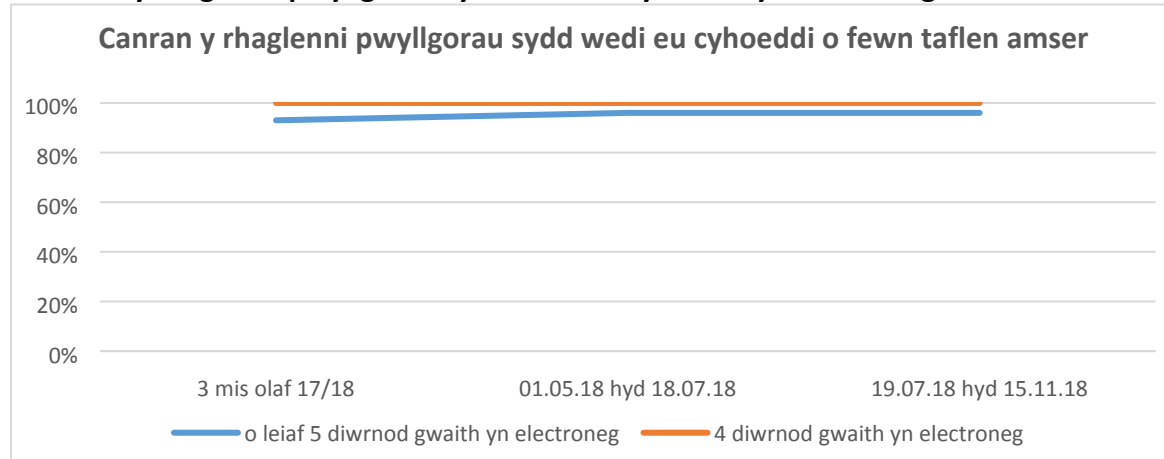
### **Mesur Perfformiad – Nifer o gwynion ffurfiol wedi eu derbyn o dan y drefn Gorfforaethol**

Derbyniwyd 10 cwyn ffurfiol yn ystod y cyfnod (o'i gymharu â 12 rhwng Ebrill-Gorffennaf). Yn ychwanegol at yr rhain, daeth 6 cwyn oddi wrth yr Ombwdsmon (o'i gymharu â 8 rhwng Ebrill-Gorffennaf) - 3 yn dod yn ôl yn Ddim Ymchwiliad, 3 arall yn dal ar agor o ochr yr Ombwdsmon.

Mae'r cwynion yma o fewn y categorïau – Materion Iaith a Chydraddoldeb (1), Camgymeriad/ Gweithrediad anghywir gan y Cyngor (4), Ymddygiad Swyddog (1), Anhapus gyda Phenderfyniad (4), a Diffyg Ymateb/Gweithredu (6).

## Gwasanaeth Democratiaeth a Chyfieithu

### **Mesurydd Perfformiad 1 - Canran y rhaglenni pwyllgorau sydd wedi eu cyhoeddi yn electroneg o fewn amser**



**Mesurydd Perfformiad 2a – Barn defnyddwyr am waith cyfieithu ysgrifenedig** 100%

**Mesurydd Perfformiad 2b – Barn defnyddwyr am waith cyfieithu ar y pryd** 100%

## Gwasanaeth Ymgynghorol Adnoddau Dynol

**Mesurydd Perfformiad 1 – Achosion Cyflogaeth y bu i i'r Gwasanaeth gynghori arnynt** 41

**Mesurydd Perfformiad 2 – Nifer o apeliadau cyflogaeth sydd wedi eu cyflwyno i'r Pwyllgor Apeliadau Cyflogaeth, a'r nifer o benderfyniadau gan y Pwyllgor sy'n mynd yn groes i benderfyniad y Cyngor**

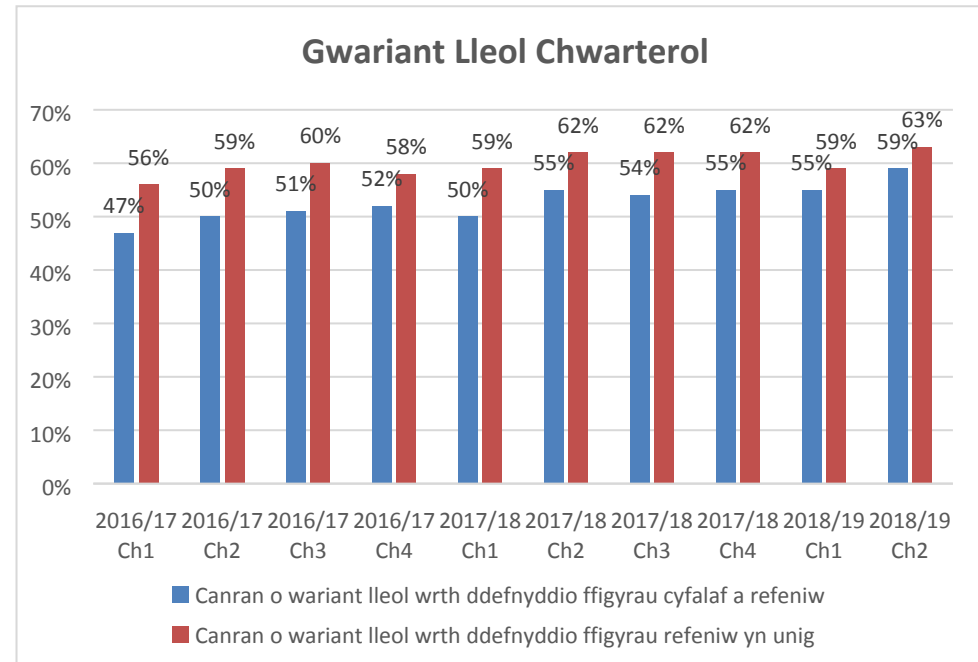
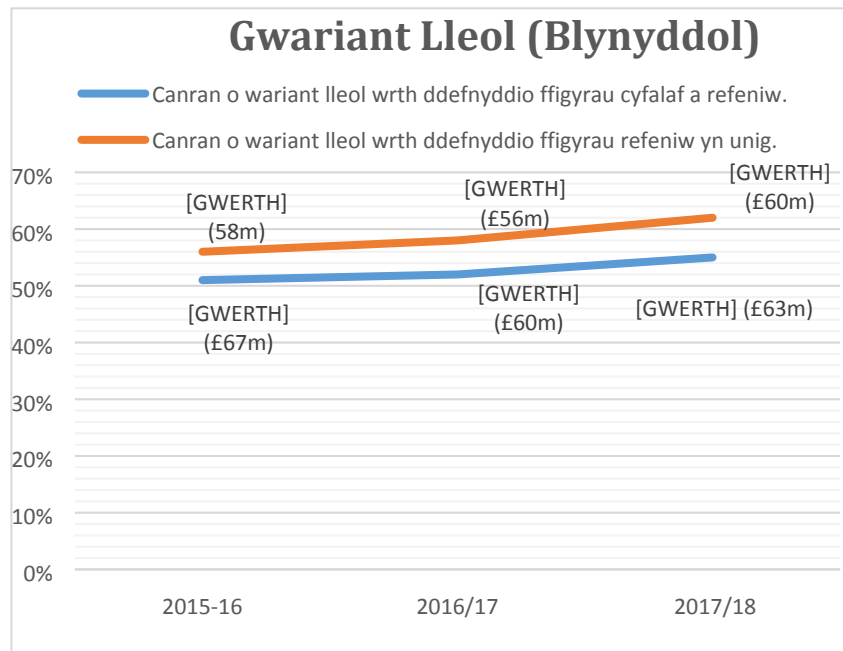
Cafodd un achos apêl ei gynnal yn ystod Gorffennaf i Hydref, gyda'r Pwyllgor yn caniatáu'r apêl ac felly'n mynd yn groes i benderfyniad y cyflogwr.

**Mesurydd Perfformiad 3 – Nifer o ddyddiad absenoldeb salwch y pen ar gyfartaledd (Ebrill i 30 Medi)**

2017/18	2018/19
3.85	4.02

## Gwasanaeth Caffael

### Mesurydd Perfformiad 1 – Gwariant Lleol



Mae'r canran referiw lleol wedi cynyddu 1%, a'r canran o wariant cyfalaf a referiw wedi cynyddu 4% o'i gymharu â'r un cyfnod yn 2017/18.

### Mesurydd Perfformiad 2 – Arbedion Caffael

