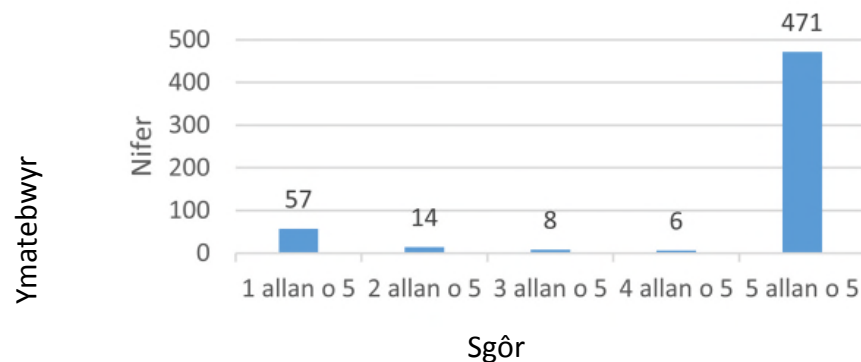


Mesurau Perfformiad Adran Cefnogaeth Gorfforaethol a'r Gwasanaeth Cyfreithiol : Mehefin - Hydref 2019

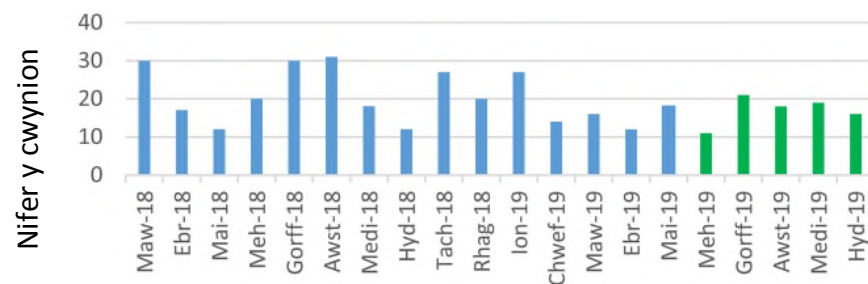
Gwasanaeth Cyfathrebu ac Ymgysylltu

Mesurydd Perfformiad 1 – Gwefan Allanol y Cyngor: Nifer y defnyddwyr sy'n adrodd eu bod yn anfodlon gyda'r wefan (1 Mehefin – 31 Hydref 2019)



- Fe wnaeth y wefan dderbyn **756,644 o ymweliadau unigol** rhwng Mehefin a Hydref, 58,008 yn llai na'r un cyfnod y llynedd. Gellir priodoli'r cwmp cymharol yma i'r ffaith fod gwefan annibynnol 'Byw'n lach' (y gwasanaeth hamdden gynt) wedi mynd yn fyw fis Ebrill 2019.
- Dim ond **637 (0.1%)** wnaeth ddefnyddio'r teclyn adborth i fynegi barn ar y cynnwys.
- Roedd **74%** o'r rhai wnaeth fynegi barn yn gyfangwbl fodlon gyda'r wefan.
- O'r 168 ymwelydd wnaeth nodi sgôr bodlonrwydd o lai na 5 allan o 5, fe wnaeth **85** 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



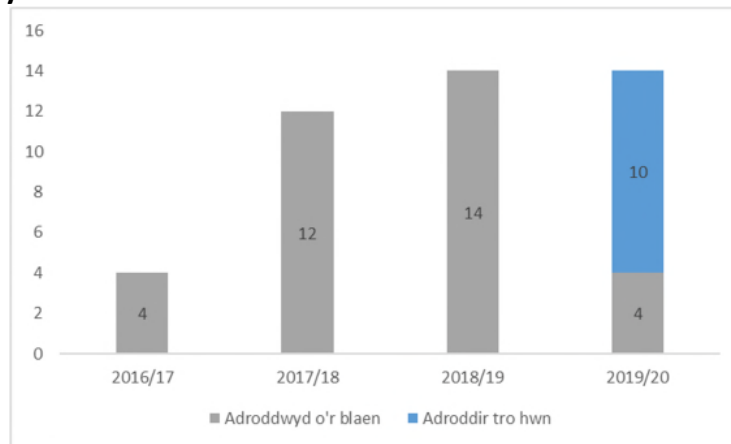
- Mae **83** o'r **85** cwyn a dderbyniwyd dros gyfnod yr adroddiad wedi eu datrys.
- Llwyddwyd i gau **75 (88%)** o'r sylwadau/cwynion o fewn 3 diwrnod gwaith, o'i gymharu â 86% dros y cyfnod blaenorol.

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 yr 8 cynllun a gefnogwyd rhwng Mehefin a Hydref 2019.
- 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.

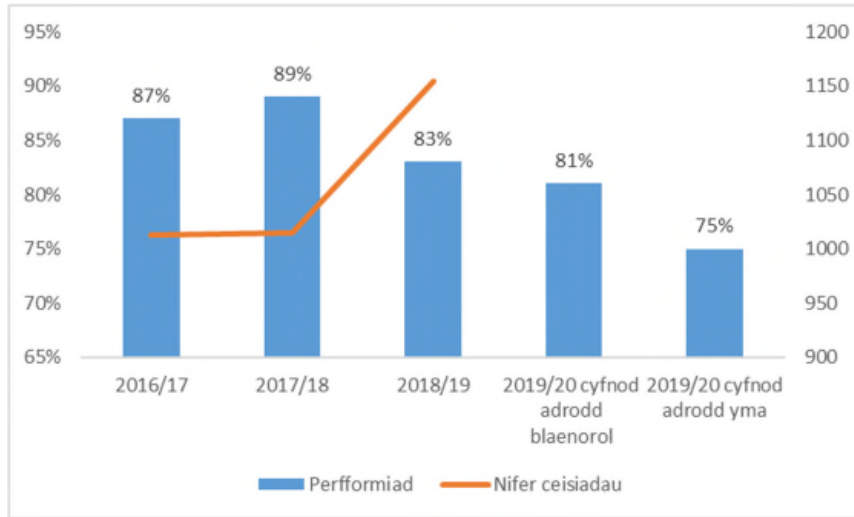
Gwasanaeth Ymchwil a Gwybodaeth

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



Cafwyd 10 digwyddiad rhwng 11 Mehefin a 29 Tachwedd, ac mae'r nifer yma o achosion yn peri pryder. Er hyn, nid oes patrwm amlwg o ran natur, tarddiad neu amseriad yr achosion ac nid oeddynt yn ddigon difrifol i'w hadroddi i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth.

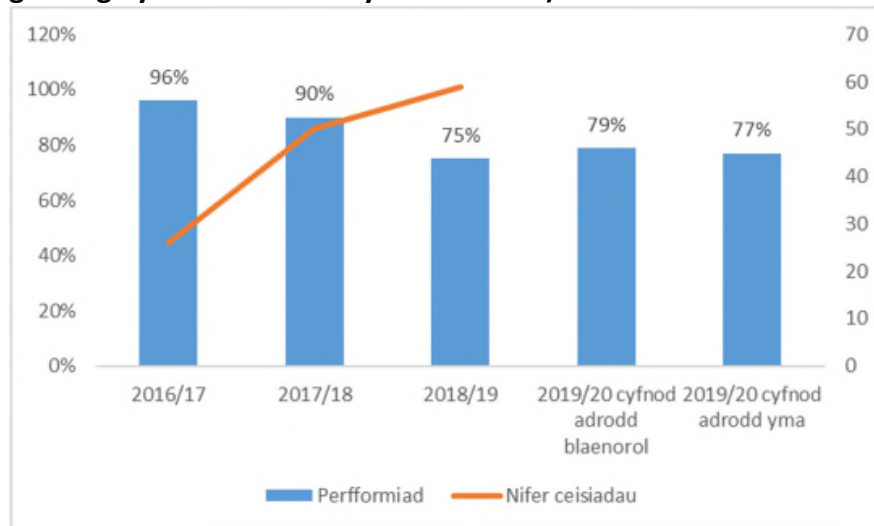
Mesurydd Perfformiad 2 – Deddf Rhyddid Gwybodaeth – canran ceisiadau rhyddid gwybodaeth a atebwyd o fewn 20 diwrnod gwaith



Gwelwyd ddirywiad bychan mewn perfformiad hyd yma eleni, gan mai 77% yw'r ffigur cronos ar gyfer y cyfnod rhwng Ebrill i diwedd Tachwedd.

Mae niferoedd y ceisiadau yn parhau i gynyddu hefyd, sydd wrth gwrs yn rhoi pwysau ychwanegol ar amser staff.

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)



Mae'r amser a gymer i ateb ceisiadau hyd yma eleni yn cymharu'n ffafriol â'r llynedd, yn enwedig gan bod y niferoedd o geisiadau yn parhau i gynyddu.

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? –

Mae'r wybodaeth yma yn cael ei defnyddio i lywio cefnogaeth bellach i'r Adrannau, ac i greu canllawiau gwybodaeth a hyfforddiant.

Roedd yr holiadur cyntaf i Adran 1 yn adrodd bod **81%** yn credu bod y system yn gwneud beth oeddynt ei eisiau.

Roedd holiadur dilynol i Adran 2 yn adrodd bod **72%** yn credu bod y system yn gwneud beth oeddynt ei eisiau, o'i gymharu â 56% yn yr holiadur cyntaf.

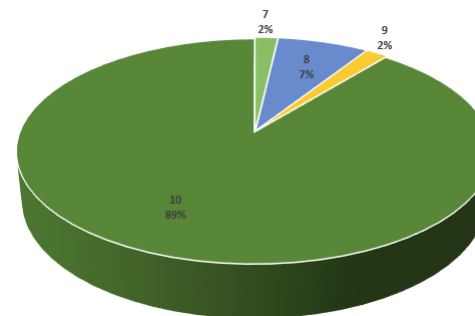
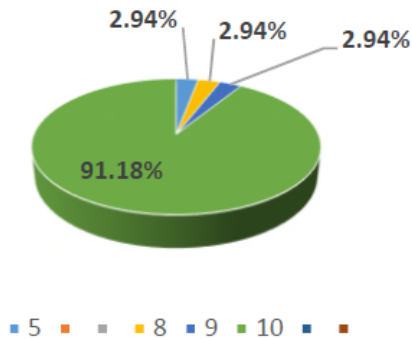
Gwasanaeth Galw Gwynedd, Siop Gwynedd a'r Gwasanaeth Cofrestru

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

Mesurydd Perfformiad 2 - Gwasanaeth Galw Gwynedd a Siopau Gwynedd - Bodlonrwydd Cwsmeriaid Siop Gwynedd

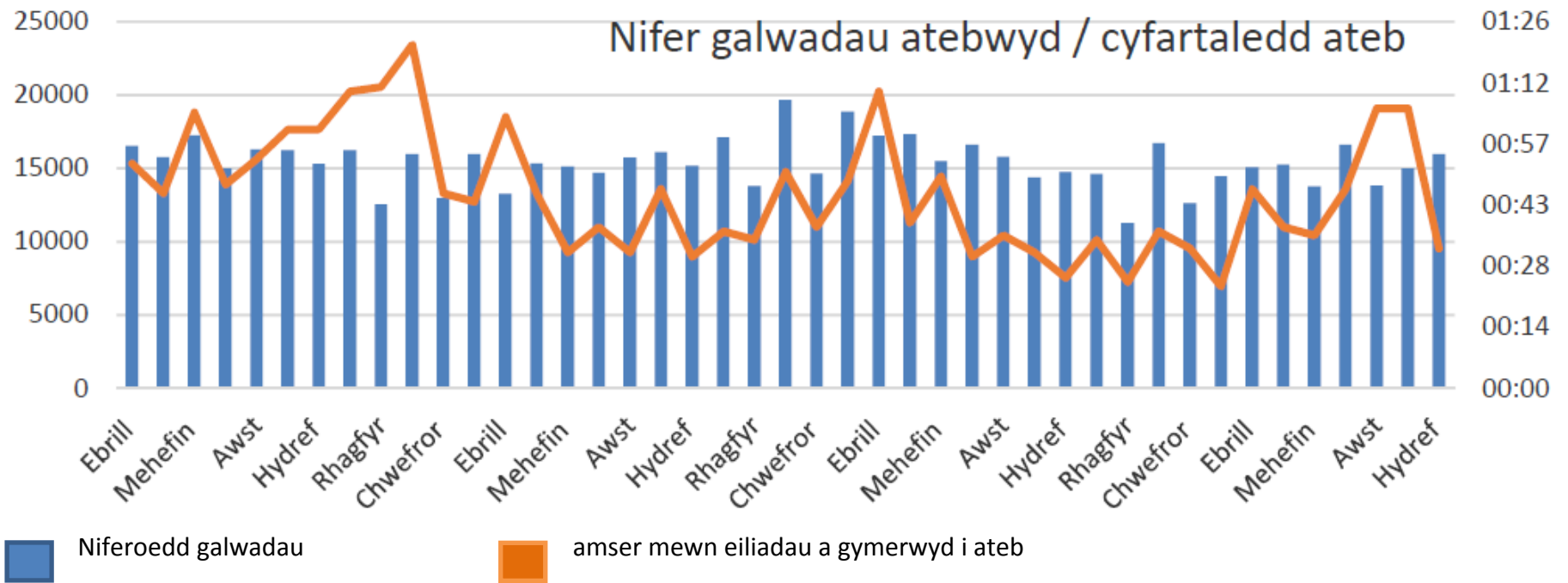
Bodlonrwydd Cwsmeriaid Galw Gwynedd (sgôr allan o 10)

Bodlonrwydd Cwsmeriaid Siop Gwynedd (sgôr allan o 10)



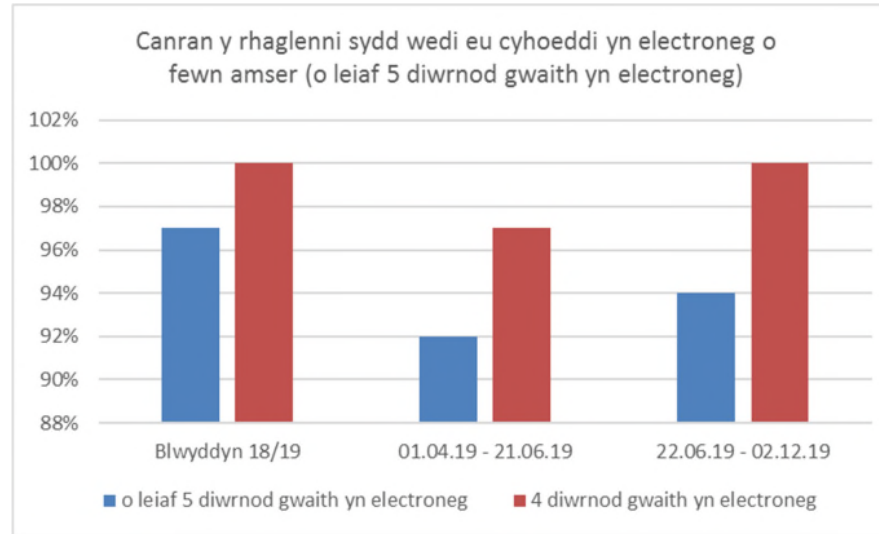
7/10 = 2%
8/10 = 7%
9/10 = 2%
10/10 = 89%

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



Gwasanaeth Democratiaeth a Iaith

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

Derbyniwyd 15 ymateb i'r holiadur, a phob un heblaw un yn rhoi sgôr o 5/5.

Roedd y sylwadau a roddwyd ar gyfer yr un holiadur na roddodd sgôr llawn wedi eu cyfarch.

Gwasanaeth Ymgynghorol Adnoddau Dynol

Mesurydd Perfformiad 1 – Nifer o ddyddiad absenoldeb salwch y pen ar gyfartaledd (1 Ebrill i 30 Medi)

2019/20	2018/19	2017/18	2016/17
4.06	4.02	3.85	4.00

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

Cynhaliwyd un achos yn ystod y cyfnod o dan sylw, gyda'r Pwyllgor yn cefnogi penderfyniad gwreiddiol y cyflogwr.

Gwasanaeth Caffael

Mesurydd Perfformiad 1 – Gwariant Lleol

