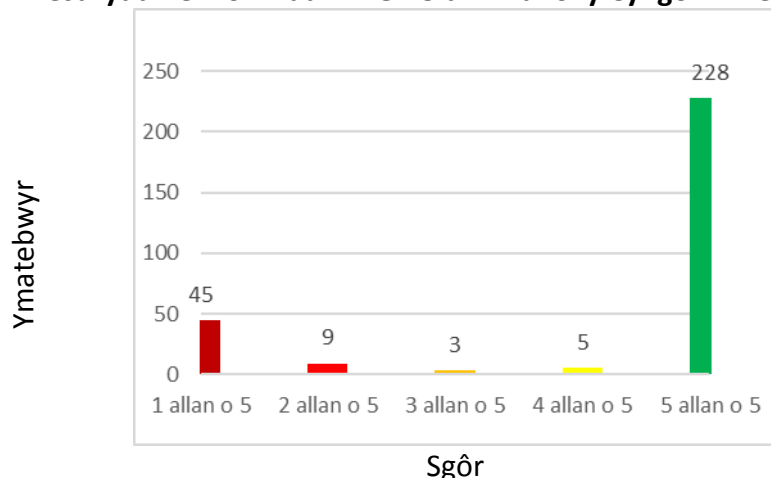


Mesurau Perfformiad Adran Cefnogaeth Gorfforaethol a'r Gwasanaeth Cyfreithiol : Ebrill a Mai 2019

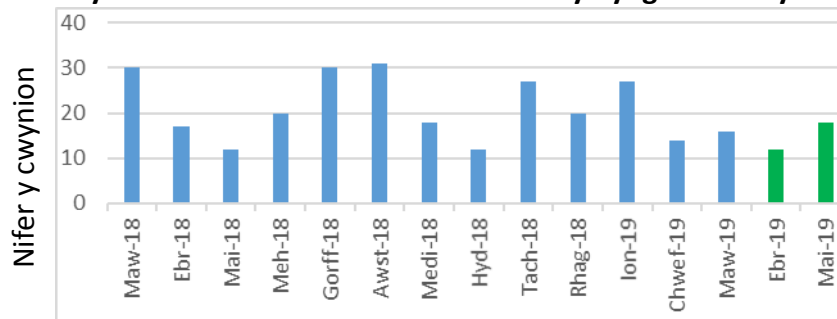
Gwasanaeth Cyfathrebu ac Ymgysylltu

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



- Fe wnaeth **334,992** o unigolion ddefnyddio gwefan y Cyngor yn Ebrill a Mai 2019.
- Dim ond **290 (%)** wnaeth ddefnyddio'r teclyn adborth i fynegi barn ar y cynnwys.
- Roedd **228 (79%)** o'r rhai wnaeth fynegi barn yn gyfangwbl fodlon gyda'r wefan.
- Dim ond **62 (21%)** wnaeth nodi sgôr bodlonrwydd o lai na 5 allan o 5, ac o'r rhain **35** 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



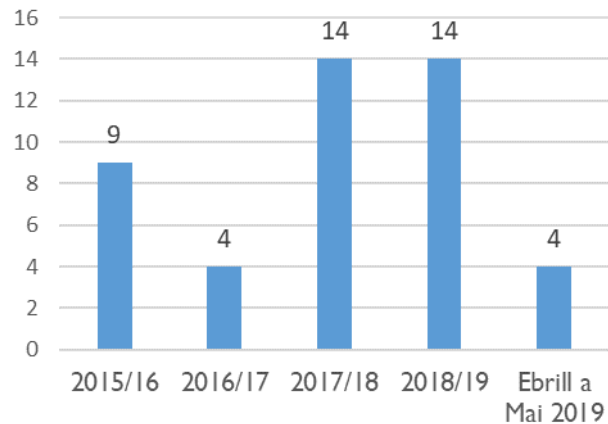
- Mae **34** o'r **35** cwyn a dderbyniwyd dros gyfnod yr adroddiad wedi eu datrys.
- Llwyddwyd i gau **30 (86%)** o'r sylwadau/cwynion o fewn 3 diwrnod gwaith.

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 4 cynllun a gefnogwyd yn ystod Ebrill a Mai 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.

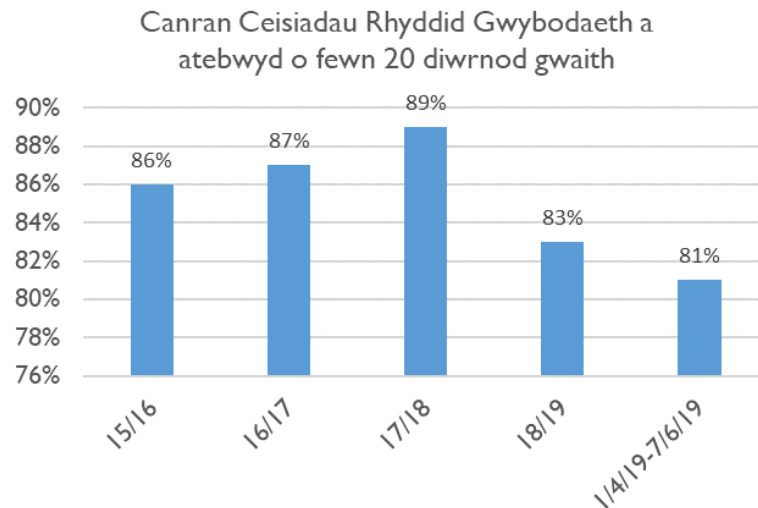
## Gwasanaeth Ymchwil a Gwybodaeth

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



Cafwyd 4 ddigwyddiad yn y cyfnod yma, ac mae'r nifer yma o achosion mewn 4 mis yn peri pryder. Mae Cynllun yn cael ei baratoi ar hyn o bryd er mwyn sicrhau bod staff yn gweithredu yn ôl ein polisiau.

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



Gwelwyd ddirywiad bychan mewn perfformiad ym misoedd Ebrill a Mai o'i gymharu â'r blynyddoedd blaenorol yn eu cyfanrwydd. Roedd problem gyda'r system gofnodi mewn dwy adran ac mae'n bosib bod y ffigur yn waeth oherwydd hyn. Rydym wrthi'n datrys y problem.

### 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 1 Ebrill a 7 Mehefin 2019

Perfformiad **79%** (19 o geisiadau wedi eu derbyn)

Derbyniwyd 19 o geisiadau yn neg wythnos gyntaf y flwyddyn ariannol bresennol o'i gymharu â 59 mewn 12 mis y llynedd. O ystyried y cynnydd cymharol yma, mae'n ganmoladwy bod y perfformiad wedi gwella.

Rhwng 1 Ebrill 2018 a 31 Mawrth 2019

Perfformiad **75%** (59 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? –

Holiadur cyntaf ar ôl mudo o'r hen system i system newydd iGwynedd -

**Ydi – 53%**

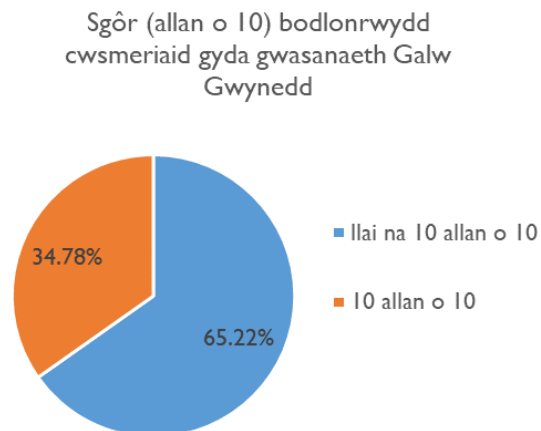
Ail holiadur ar ôl derbyn hyfforddiant pellach -

**Ydi – 100%**

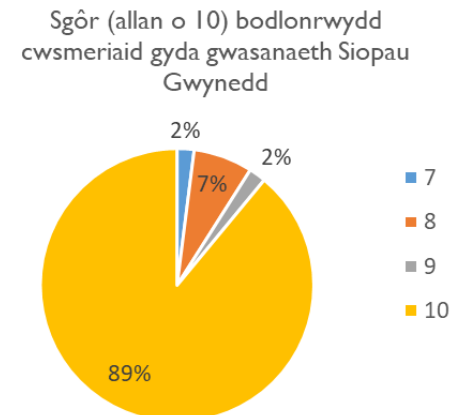
Bydd ymgyrch benodol dros yr haf i 'gerdded swyddfeydd' i siarad efo defnyddwyr iGwynedd i gael eu barn am y system, ateb unrhyw gwestiynau a datrys problemau a chynnig hyfforddiant ychwanegol.

### Gwasanaeth Galw Gwynedd, Siop Gwynedd a'r Gwasanaeth Cofrestru

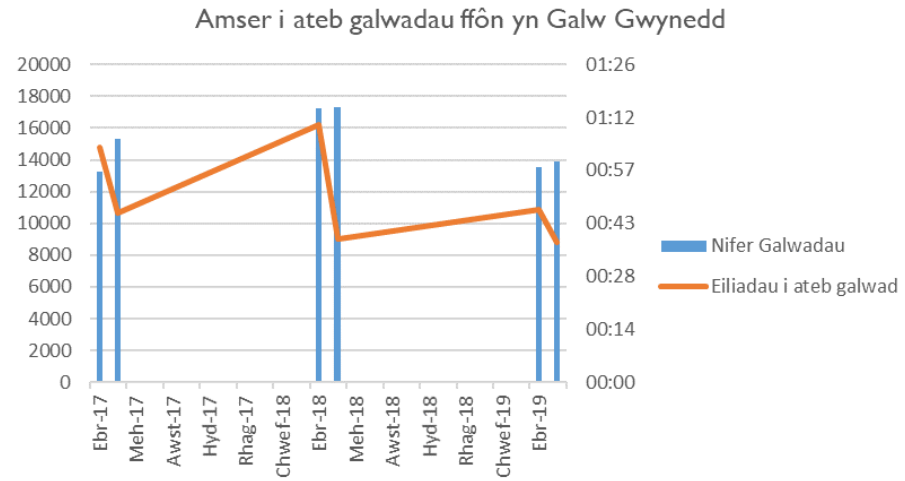
#### Mesurydd Perfformiad 1 - Gwasanaeth Galw Gwynedd a Siopau Gwynedd - Bodlonrwydd Cwsmeriaid Galw Gwynedd



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



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



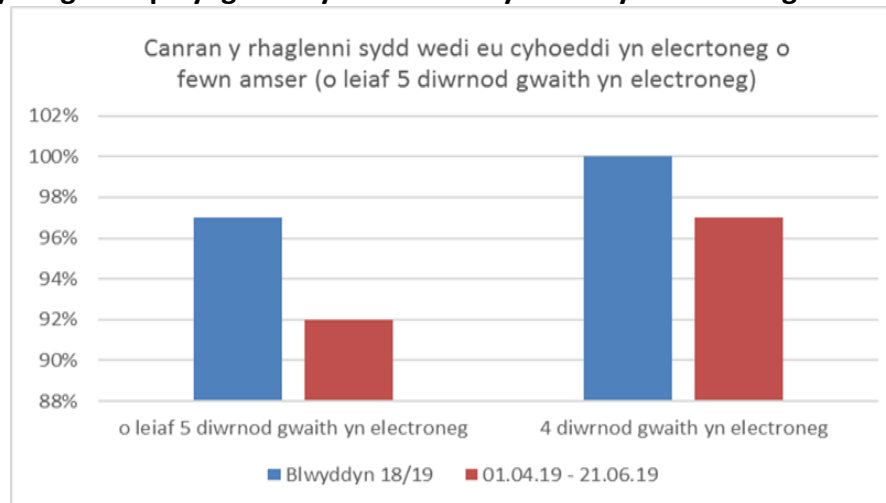
Gwasanaeth Dysgu a Datblygu'r Sefydliad

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

Derbyniwyd 7 cwyn ffurfiol yn ystod y cyfnod 1 Ebrill – 31 Mai. Daeth 5 cwyn oddi wrth yr Ombwdsmon - 3 yn dod yn ôl yn Ddim Ymchwiliad, 1 Dim Ymchwiliad Cynamserol, ac 1 yn dal i dderbyn sylw.

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

Derbyniwyd 9 ymateb i'r holiadur, a phob un yn rhoi sgôr o 5/5.

“Diolch am wasanaeth ar frys, heb oedi, Gwerthfawrogi!”  
“Gwasanaeth cyson ac effeithiol fel yr arfer.”

### Mesurydd Perfformiad 2b – Barn defnyddwyr am waith cyfieithu ar y pryd

Derbyniwyd 4 ymateb i'r cardiau adborth, a phob un yn rhoi sgôr o 5/5.

“That was perfect.”  
“Excellent translation – long and complex meeting.”

### Gwasanaeth Ymgynghorol Adnoddau Dynol

#### Mesurydd Perfformiad 1 – Nifer o ddyddiad absenoldeb salwch y pen ar gyfartaledd (1 Ebrill i 31 Mai)

2018/19	2018/19
1.46	1.24

#### 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

