

Defnyddio gwybodaeth am berfformiad: persbectif a chanlyniadau defnyddwyr gwasanaeth – Cyngor Bro Morgannwg

Blwyddyn archwilio: 2022-23

Dyddiad cyhoeddi: Chwefror 2024

Cyfeirnod y ddogfen: 4064A2024

Paratowyd y ddogfen hon fel rhan o waith a gyflawnir yn unol â swyddogaethau statudol.

Mewn achos o dderbyn cais am wybodaeth y gall y ddogfen hon fod yn berthnasol iddo, tynnir sylw at y Cod Ymarfer a gyhoeddwyd o dan adran 45 o Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000. Mae'r cod adran 45 yn nodi'r arfer wrth ymdrin â cheisiadau a ddisgwylir gan awdurdodau cyhoeddus, gan gynnwys ymgynghori â thrydydd partïon perthnasol. O ran y ddogfen hon, mae Archwilydd Cyffredinol Cymru a Swyddfa Archwilio Cymru yn drydydd partïon perthnasol. Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynghylch datgelu neu aildefnyddio'r ddogfen hon at Archwilio Cymru yn swyddog.gwybodaeth@archwilio.cymru.

We welcome correspondence and telephone calls in Welsh and English. Corresponding in Welsh will not lead to delay. Rydym yn croesawu gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg a Saesneg. Ni fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi.

Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn Saesneg. This document is also available in English.

Cynnwys

Crynodeb o'r adroddiad	4
Yr hyn yr edrychom arno – cwmpas yr archwiliad hwn	4
Pam yr ymgwymerwyd â'r archwiliad hwn	5
Trefniadau adrodd perfformiad y Cyngor	5
Yr hyn a ganfuom	6
Mae gwybodaeth perfformiad y Cyngor yn rhoi dealltwriaeth gyfyngedig i uwch arweinwyr o safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor	6
Argymhellion	8
Atodiadau	
Atodiad 1: Cwestiynau allweddol a'r hyn yr ydym yn chwilio amdano	9

Crynodeb o'r adroddiad

- 1 Gwnaethom ystyried persbectif defnyddwyr y gwasanaeth a'r wybodaeth am ganlyniadau a ddarparwyd i uwch swyddogion ac uwch aelodau (uwch arweinwyr), a sut y defnyddir y wybodaeth hon.
- 2 Yn gyffredinol, gwelsom fod gwybodaeth perfformiad y Cyngor yn rhoi dealltwriaeth gyfyngedig i uwch arweinwyr o safbwynt defnyddwyr y gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor.
- 3 Mae ein canfyddiadau yn seiliedig ar waith maes a wnaethom rhwng mis Mawrth a mis Awst 2023.
- 4 Rydym wedi gwneud dau argymhelliad i gryfhau'r wybodaeth a roddwyd i uwch arweinwyr.

Yr hyn yr edrychom arno – cwmpas yr archwiliad hwn

- 5 Gwnaethom ganolbwyntio ar y wybodaeth perfformiad a ddarparwyd i uwch swyddogion ac uwch aelodau (uwch arweinwyr) ynghylch persbectif a chanlyniadau defnyddwyr gwasanaeth, a sut y defnyddir y wybodaeth hon. Ni wnaethom gynnal adolygiad llawn o drefniadau rheoli perfformiad y Cyngor nac adolygiad manwl o ansawdd y data y mae'r Cyngor yn ei gasglu. Ni chanolbwyntiodd yr adolygiad ychwaith ar ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaeth ar newidiadau gwasanaeth penodol na datblygu polisiâu a strategaethau.
- 6 Rydym wedi nodi ein cwestiynau archwilio a'n meini prawf archwilio yn **Atodiad 1**. Mae'r meini prawf archwilio yn y bôn yn nodi sut beth yw da a sut y byddem yn disgwyl dod o hyd iddo.
- 7 At ei gilydd, roeddem yn chwilio am rannu gwybodaeth perfformiad gydag uwch arweinwyr i'w helpu i ddeall pa mor dda y mae gwasanaethau a pholisiâu yn diwallu anghenion defnyddwyr gwasanaeth a pha mor dda y maent yn helpu'r Cyngor i gyflawni'r canlyniadau y mae'n gweithio tuag atynt. Roeddem hefyd yn edrych i weld bod uwch arweinwyr yn defnyddio'r wybodaeth hon i fonitro cynnydd a gweithredu lle bo angen i wella canlyniadau.
- 8 Mae hyn yn rhan bwysig o drefniadau i sicrhau bod cynghorau'n sicrhau gwerth am arian wrth ddefnyddio eu hadnoddau. Mae hefyd yn ffordd bwysig y gall y Cyngor sicrhau ei hun ei fod yn gweithredu yn unol â'r ffordd 'ymgysylltiad' o weithio wrth gymryd camau i gyflawni ei amcanion llesiant. Heb y wybodaeth hon, mae'n anodd gweld sut y gall uwch arweinwyr ddeall a yw eu polisiâu a'u gweithredoedd yn cael yr effaith a fwriedir a gwneud newidiadau lle nad ydynt.
- 9 Mae ein canfyddiadau yn seiliedig ar adolygiadau o ddogfennau a chyfweliadau gydag Aelod y Cabinet, Cyfarwyddwr ac uwch swyddogion sy'n gyfrifol am

drefniadau rheoli perfformiad y Cyngor. Mae'r dystiolaeth a ddefnyddiwyd gennym i lywio ein canfyddiadau wedi'i chyfyngu i'r ffononellau hyn.

10 Aethom ati i ateb y cwestiwn **'A yw data perfformiad y Cyngor yn galluogi uwch arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddwyr y gwasanaeth a chanlyniadau ei weithgareddau i reoli ei berfformiad yn effeithiol?**Rydym wedi gwneud hyn drwy archwilio'r cwestiynau canlynol:

- A yw'r wybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn cynnwys gwybodaeth briodol am safbwynt defnyddwyr gwasanaeth?
- A yw'r wybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn cynnwys gwybodaeth briodol am ganlyniadau gweithgareddau'r Cyngor?
- A oes gan y Cyngor drefniadau cadarn i sicrhau bod y data a ddarperir yn gywir?
- A yw'r Cyngor yn defnyddio'r wybodaeth i'w helpu i gyflawni ei ganlyniadau?
- A yw'r Cyngor yn adolygu effeithiolrwydd ei drefniadau?

Pam yr ymgwymerwyd â'r archwiliad hwn

11 Cynhaliwyd yr archwiliad hwn i helpu i gyflawni dyletswyddau'r Archwilydd Cyffredinol o dan adran 17 o Ddeddf Archwilio Cyhoeddus (Cymru) 2004 (Deddf 2004) ac adran 15 o Ddeddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015.

12 Rydym yn ceisio:

- cael sicrwydd bod y wybodaeth perfformiad y mae'r Cyngor yn ei darparu i uwch swyddogion ac aelodau etholedig yn eu galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniad ei weithgareddau;
- cael sicrwydd bod y wybodaeth hon yn ffurfio rhan o drefniadau'r Cyngor i sicrhau gwerth am arian wrth ddefnyddio ei adnoddau a'i gymhwyso'r egwyddor datblygu cynaliadwy; a
- nodi cyfleoedd i'r Cyngor gryfhau ei drefniadau.

Trefniadau adrodd perfformiad y Cyngor

13 Mae Cabinet y Cyngor yn derbyn adroddiadau perfformiad bob tri mis. Mae'r adroddiadau hyn yn cynnwys manylion perfformiad gwasanaeth a chynnydd tuag at amcanion llesiant y Cyngor.

14 Mae Tîm Arweinyddiaeth Strategol y Cyngor yn derbyn adroddiadau perfformiad chwarterol. Mae'r rhain yn cynnwys manylion perfformiad gwasanaeth a chynnydd tuag at amcanion llesiant.

15 Cyhoeddodd y Cyngor ei Hunanasesiad Blynyddol 2021-22 ym mis Tachwedd 2022. Cyn hyn, bu'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio yn ei ystyried ym mis Hydref 2022, yn unol â gofynion Deddf Llywodraeth Leol ac Etholiadau (Cymru) 2021.

- 16 Canolbwyntiodd ein hadolygiad ar y mecanweithiau adrodd perfformiad allweddol hyn.

Yr hyn a ganfuom

Mae gwybodaeth perfformiad y Cyngor yn rhoi dealltwriaeth gyfyngedig i uwch arweinwyr o safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor

Mae'r wybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn rhoi rhywfaint o fewnwelediad iddynt o safbwynt defnyddwyr gwasanaeth, ond nid yw hyn yn gyson ar draws yr holl wasanaethau.

- 17 Bob chwarter, mae'r Cyngor yn adrodd llawer iawn o wybodaeth perfformiad i'w Dîm Arweinyddiaeth Strategol, Pwyllgorau Craffu a'r Cabinet.
- 18 Gwelsom nifer fach o enghreifftiau o wybodaeth, megis mesurau bodlonrwydd cwsmeriaid, a fyddai'n helpu uwch arweinwyr i ddeall barn defnyddwyr gwasanaeth. Fel rhan o'i hunanasesiad blynyddol, arolygodd y Cyngor ei ddinasyddion, a oedd yn cynnwys cwestiynau am foddhad â gwasanaethau'r Cyngor. Ymgorfforodd y Cyngor ganfyddiadau'r arolwg yn ei adroddiad hunanasesu blynyddol, gan helpu uwch arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth. Fodd bynnag, mae'r Cyngor yn cydnabod yn ei adroddiad hunanasesu bod cyfraddau ymateb i'r arolwg yn isel ac nad oedd o reidrwydd yn adlewyrchu amrywiaeth lawn y boblogaeth.
- 19 Yn gyffredinol, canfuom fod gwybodaeth i helpu uwch arweinwyr i ddeall barn defnyddwyr gwasanaeth yn gyfyngedig ac nad yw'n cael ei darparu'n gyson ar draws yr holl wasanaethau. Mae hyn yn golygu nad yw uwch arweinwyr bob amser yn gallu defnyddio persbectif defnyddwyr gwasanaeth i lywio eu penderfyniadau neu fonitro perfformiad gwasanaeth.

Nid yw'r wybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn eu galluogi i gael dealltwriaeth gynhwysfawr o ganlyniadau gweithredoedd y Cyngor

- 20 Mae'r rhan fwyaf o'r mesurau perfformiad a'r dangosyddion a adroddir i uwch arweinwyr yn canolbwyntio ar allbwn, er bod enghreifftiau hefyd o fesurau sy'n caniatáu i uwch arweinwyr ddeall y canlyniad neu'r effaith y mae gweithredoedd y Cyngor wedi'i gael. Fodd bynnag, o fewn adroddiadau perfformiad y Cyngor, nid

yw pob amcan llesiant yn cael ei gefnogi gan fesurau perfformiad sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau. Mae hyn yn cyfyngu ar allu uwch arweinwyr i ddeall effaith gweithgareddau'r Cyngor ac a yw'n cyflawni ei amcanion.

Mae gan y Cyngor drefniadau ar waith i sicrhau bod ei wybodaeth perfformiad yn gywir

- 21 Mae fframwaith rheoli perfformiad y Cyngor yn ymgorffori trefniadau i wirio ansawdd a chywirdeb data, ac i gefnogi cydweithwyr lle nodir gwendidau o ran ansawdd data. Er enghraifft, mae'r Cyngor yn darparu arweiniad ysgrifenedig ar adrodd perfformiad i swyddogion sy'n gyfrifol am ddarparu'r wybodaeth am berfformiad, yn ogystal â chanllawiau ysgrifenedig ar osod targedau a llyfrgell diffiniad dangosyddion perfformiad.
- 22 Mae swyddogion sy'n gyfrifol am ddarparu gwybodaeth perfformiad yn cael eu cefnogi gan amrywiaeth o dempledi a dogfennau sy'n sicrhau dull cyson o gasglu, gwirio ac adrodd data ar draws y Cyngor.
- 23 Ym mis Ebrill 2022, fel rhan o'i adolygiad o drefniadau rheoli perfformiad y Cyngor, adolygodd Archwilio Mewnol gywirdeb y wybodaeth a gasglwyd ac a adroddwyd ar gyfer mesurau atebolrwydd cyhoeddus (PAMs). Rhoddodd Archwilio Mewnol farn o sicrwydd rhesymol a gwnaeth argymhelliad y dylid atgoffa swyddogion sy'n diweddarau'r wybodaeth perfformiad i gadw a chadw tystiolaeth ffynhonnell, fel y gellir gwirio cywirdeb. Cytunodd y Cyngor y byddai'n gwneud hyn. Mae'r trefniadau hyn yn helpu i roi sicrwydd i uwch arweinwyr bod trylwyredd y tu ôl i'r wybodaeth perfformiad y maent yn ei derbyn.
- 24 Felly, mae gan y Cyngor brosesau ar waith i roi sicrwydd iddo'i hun bod penderfyniadau uwch arweinwyr yn seiliedig ar wybodaeth gadarn am berfformiad.

Gan fod y wybodaeth a ddarperir am ganlyniadau a safbwynt defnyddwyr gwasanaeth yn gyfyngedig, mae i ba raddau y gall y Cyngor ddefnyddio'r wybodaeth hon i'w helpu i gyflawni ei ganlyniadau hefyd yn gyfyngedig.

- 25 Fel y nodir uchod, ein prif ganfyddiad yw bod gwybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn darparu dealltwriaeth gyfyngedig o safbwynt defnyddwyr y gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor. Felly, mae'n rhesymegol yn dilyn i ba raddau y mae'r Cyngor yn defnyddio persbectif defnyddwyr gwasanaeth a gwybodaeth ganlyniadau i'w helpu i gyflawni ei ganlyniadau o'r wybodaeth hon am berfformiad hefyd yn gyfyngedig.
- 26 Daethom o hyd i nifer fach o enghreifftiau o'r Cyngor yn darparu gwybodaeth am safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau. Yn yr achosion hynny, roedd tystiolaeth bod pwyllgorau craffu'r Cyngor yn ymateb i wybodaeth perfformiad

gwael ac ymgysylltu â'r materion hynny yn fanylach. Er enghraifft, bu craffu ar berfformiad y ganolfan gyswllt â chwsmeriaid a data absenoldeb salwch.

Mae'r Cyngor wedi nodi bod angen iddo ymgysylltu mwy â defnyddwyr gwasanaeth, ond nid yw wedi penderfynu sut y bydd hyn yn llywio'r wybodaeth a ddarperir i uwch arweinwyr er mwyn sicrhau ei bod yn briodol ac yn berthnasol

- 27 Mae Corfforaethol y Cyngor yn nodi bwriad y Cyngor i gynyddu lefel yr ymgysylltiad â defnyddwyr gwasanaeth. Nod hyn yn ei dro yw cynyddu faint o wybodaeth sydd gan y Cyngor am safbwynt defnyddwyr gwasanaeth. Fodd bynnag, nid yw'r Cyngor wedi archwilio sut y bydd yn defnyddio'r wybodaeth honno i helpu uwch arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaethau yn well.
- 28 Nid yw'r Cyngor yn cymharu ei drefniadau fel mater o drefn ar gyfer casglu ac adrodd ar wybodaeth perfformiad ar ganlyniadau a safbwynt defnyddwyr y gwasanaeth â dulliau sefydliadau eraill. Bydd gwneud hyn yn helpu'r Cyngor i ddeall a dysgu o sut mae cynghorau eraill yn darparu gwybodaeth am bersbectif a chanlyniadau defnyddwyr gwasanaeth. Mae hon yn elfen bwysig o drefniadau i sicrhau gwerth am arian.

Argymhellion

Arddangosyn 1: argymhellion

A1 Gwybodaeth am safbwynt defnyddiwr y gwasanaeth

- Dylai'r Cyngor gryfhau'r wybodaeth y mae'n ei darparu i'w uwch arweinwyr i'w galluogi i ddeall pa mor dda y mae gwasanaethau a pholisïau yn diwallu anghenion defnyddwyr gwasanaeth.

A2 Gwybodaeth am ganlyniadau

- Dylai'r Cyngor gryfhau'r wybodaeth a ddarperir i uwch arweinwyr i'w helpu i werthuso a yw'r Cyngor yn cyflawni ei amcanion a'i ganlyniadau arfaethedig.

Atodiad 1

Cwestiynau allweddol a'r hyn yr ydym yn chwilio amdano

Arddangosyn 2: cwestiynau allweddol a'r hyn yr ydym yn chwilio amdano

Mae'r tabl isod yn nodi'r cwestiwn yr oeddem yn ceisio ei ateb wrth gynnal yr archwiliad hwn, ynghyd â'r meini prawf archwilio a ddefnyddiwyd gennym i gyrraedd ein canfyddiadau.

Lefel 1	
A yw data perfformiad y Cyngor yn galluogi uwch arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddwyr y gwasanaeth a chanlyniadau ei weithgareddau i reoli ei berfformiad yn effeithiol?	
Lefel 2	Meini prawf archwilio ¹ (yr hyn yr ydym yn chwilio amdano)
2.1 A yw'r wybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn cynnwys gwybodaeth briodol am safbwynt defnyddwyr gwasanaeth?	<ul style="list-style-type: none">• Y wybodaeth yw:<ul style="list-style-type: none">– berthnasol i'r amcanion y mae'r Cyngor wedi'u gosod ei hun;– yn ddigon i alluogi dealltwriaeth o safbwynt defnyddwyr y gwasanaeth;– yn ddigon i ddarparu dealltwriaeth o gynnydd tuag at y canlyniadau y mae'r Cyngor yn bwriadu eu cyflawni;– yn deillio o amrywiaeth defnyddwyr gwasanaeth gan gynnwys grwpiau sy'n rhannu nodweddion gwarchoddedig; a– defnyddir i lywio cymariaethau â pherfformiad cyrff tebyg lle bo hynny'n berthnasol.• Mae'r Cyngor wedi cynnwys defnyddwyr gwasanaeth wrth benderfynu pa wybodaeth i'w chasglu.

¹ Mae ein meini prawf archwilio wedi cael eu llywio gan ein gwybodaeth gronol o waith archwilio blaenorol, yn ogystal â'r hierarchaeth gwestiynau a'r dangosyddion cadarnhaol yr ydym wedi'u datblygu i gefnogi ein harholiadau egwyddor datblygu cynaliadwy.

Lefel 1

A yw data perfformiad y Cyngor yn galluogi uwch arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddwyr y gwasanaeth a chanlyniadau ei weithgareddau i reoli ei berfformiad yn effeithiol?

Lefel 2

Meini prawf archwilio¹ (yr hyn yr ydym yn chwilio amdano)

2.2 A yw'r wybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn cynnwys gwybodaeth briodol am ganlyniadau gweithgareddau'r Cyngor?

- Mae'r wybodaeth yn defnyddio amrywiaeth o ffynonellau tystiolaeth i roi golwg gyfannol ar gynnydd.
- Mae'r wybodaeth yn galluogi uwch arweinwyr i fonitro cynnydd yn y tymor byr, canolig a hir.
- Mae'r wybodaeth yn galluogi uwch arweinwyr i fonitro darpariaeth canlyniadau sy'n cwmpasu sawl maes gwasanaeth a/neu sefydliad.

2.3 A oes gan y Cyngor drefniadau cadarn i sicrhau bod y data a ddarperir yn gywir?

- Mae gan y Cyngor drefniadau clir i wirio ansawdd a chywirdeb y data y mae'n ei ddarparu i uwch arweinwyr.
- Lle nodir gwendidau o ran ansawdd data, mae'r Cyngor yn mynd i'r afael â nhw.

2.4 A yw'r Cyngor yn defnyddio'r wybodaeth i'w helpu i gyflawni ei ganlyniadau?

- Lle nodir perfformiad gwael, mae'r Cyngor yn defnyddio'r wybodaeth i wneud newidiadau/ymyriadau.
- Mae tystiolaeth bod y Cyngor yn gwella ei gynnydd tuag at ei ganlyniadau o ganlyniad i ymyriadau.

2.5 A yw'r Cyngor yn adolygu effeithiolrwydd ei drefniadau?

- Mae'r Cyngor yn adolygu'r wybodaeth a ddarperir i uwch arweinwyr er mwyn sicrhau ei bod yn briodol ac yn berthnasol.
- Mae'r Cyngor yn cymharu'r wybodaeth y mae'n ei chasglu gyda'r wybodaeth a gesglir gan sefydliadau tebyg i nodi cyfleoedd i gryfhau ei drefniadau.



Archwilio Cymru
1 Cwr y Ddinas
Caerdydd CF10 4BZ

Ffôn: 029 2032 0500
Ffacs: 029 2032 0600
Ffôn testun: 029 2032 0660

E-bost: post@archwilio.cymru

Gwefan www.archwilio.cymru

We welcome correspondence and telephone calls in Welsh and English.
Rydym yn croesawu gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg a Saesneg.