

Defnyddio gwybodaeth perfformiad: persbectif a chanlyniadau defnyddwyr gwasanaeth – Cyngor Sir Penfro

Blwyddyn archwilio: 2022-23

Dyddiad cyhoeddi: Rhagfyr 2023

Cyfeirnod y ddogfen: 3959A2023

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 partiön perthnasol. O ran y ddogfen hon, mae Archwilydd Cyffredinol Cymru a Swyddfa Archwilio Cymru yn drydydd partiön 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 ddaethom o hyd	6
Yn gyffredinol, nid yw'r wybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn eu galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor. Mae hyn yn cyfyngu ar eu gallu i ddeall effaith gwasanaethau a pholisïau'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 At ei gilydd, canfuom nad yw'r wybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn gyffredinol yn eu galluogi i ddeall persbectif defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor. Mae hyn yn cyfyngu ar eu gallu i ddeall effaith gwasanaethau a pholisïau'r Cyngor.
- 3 Mae ein canfyddiadau yn seiliedig ar waith maes a wnaethom rhwng mis Mehefin a mis Awst 2023.
- 4 Rydym wedi gwneud tri argymhelliad i gryfhau'r wybodaeth a roddir 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 polisïau 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 pholisïau 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 polisïau 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 ac Uwch Dîm Arwain y Cyngor yn ystyried 'cerdyn sgorio corfforaethol' bob chwarter. Mae'r Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Corfforaethol yn derbyn adroddiadau perfformiad chwarterol ac adroddiadau cerdyn sgorio sy'n cynnwys manylion perfformiad y gwasanaeth a rhywfaint o wybodaeth fonitro ariannol. Mae'r adroddiadau hyn yn rhoi trosolwg lefel uchel i uwch arweinwyr ac aelodau'r pwyllgor craffu o'r prif faterion perfformiad, a'r cyfle i fonitro tueddiadau dros amser.

14 Cyhoeddodd y Cyngor ei adroddiad hunanasesu blynyddol cyntaf ar gyfer 2021-22 ym mis Hydref 2022, sy'n amlinellu pa mor dda y mae wedi bodloni gofynion perfformiad yn ystod y flwyddyn ariannol honno ac unrhyw gamau y mae wedi'u cymryd neu y bydd yn eu cymryd.

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

Yr hyn a ganfuom

Yn gyffredinol, nid yw'r wybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn eu galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor. Mae hyn yn cyfyngu ar eu gallu i ddeall effaith gweithgareddau'r Cyngor

Yn gyffredinol, nid yw'r wybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr y Cyngor yn eu galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth

- 16 Mae'r Cyngor yn casglu ychydig bach o wybodaeth am berfformiad ar safbwynt defnyddwyr gwasanaeth, megis cwynion a data boddhad cwsmeriaid (er enghraifft, mewn perthynas â thai a'i ganolfan gyswllt â chwsmeriaid). Fodd bynnag, nid yw hyn yn cael ei adrodd yn rheolaidd i uwch arweinwyr ac nid yw'n cael ei gasglu ar draws holl wasanaethau'r Cyngor.
- 17 Nid yw'r dangosyddion perfformiad sydd wedi'u cynnwys ar gerdyn sgorio corfforaethol y Cyngor yn cynnwys gwybodaeth a fyddai'n helpu uwch arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth.
- 18 Yn gyffredinol, felly, ni all y Cyngor fod yn sicr ei fod yn deall yr effaith y mae ei weithredoedd yn ei chael ar ddefnyddwyr gwasanaeth.

Mae'r wybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn canolbwyntio'n bennaf ar allbynnau a gweithgareddau yn hytrach na gwerthuso eu heffaith

- 19 Mae adroddiadau perfformiad craidd y Cyngor, fel y cerdyn sgorio corfforaethol, yn rhoi naratif o'i weithgareddau a'i allbynnau yn hytrach nag asesiad o gynnydd yn erbyn canlyniadau. Mae hyn yn cyfyngu ar allu uwch arweinwyr i asesu a yw'n cyflawni ei amcanion strategol ac i ddeall effaith gweithgareddau'r Cyngor. Mae'r Cyngor yn cydnabod nad yw'r cysylltiad rhwng ei amcanion lles a'i wybodaeth perfformiad yn glir.

Nid oes gan y Cyngor drefniadau i sicrhau bod ei wybodaeth perfformiad sy'n adlewyrchu persbectif defnyddwyr y gwasanaeth a gwybodaeth ganlyniadau yn gywir

- 20 Mae meysydd gwasanaeth unigol y Cyngor i gyd yn gyfrifol am sicrhau bod eu data perfformiad o ansawdd a chywirdeb digonol. Fodd bynnag, nid oes gan y Cyngor drefniadau ar waith i sicrhau ei hun bod y data hwn yn gywir.
- 21 Adolygodd gwasanaeth Archwilio Mewnol y Cyngor drefniadau rheoli perfformiad corfforaethol y Cyngor ym mis Ebrill 2023, gan roi sgôr gyffredinol o sicrwydd cymedrol. Fodd bynnag, amlygodd Archwilio Mewnol yn ei adroddiad nad oedd gan y Cyngor drefniadau ar waith i wirio data.
- 22 Mae'r diffyg trefniadau yn cynyddu'r risg y gall uwch arweinwyr wneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth anghywir.

Gan fod gwybodaeth perfformiad a ddarperir i'w uwch arweinwyr ar ganlyniadau a safbwynt defnyddwyr gwasanaeth yn gyfyngedig iawn, mae i ba raddau y gall y Cyngor ddefnyddio'r wybodaeth hon i helpu i gyflawni ei ganlyniadau hefyd yn gyfyngedig

- 23 Fel y nodir uchod, ein prif ganfyddiad yw nad yw'r wybodaeth berfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn gyffredinol yn eu galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr y gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor. Felly, mae'n rhesymegol yn dilyn i ba raddau y mae'r Cyngor yn defnyddio'r wybodaeth honno i'w helpu i gyflawni ei ganlyniadau o'r wybodaeth hon am berfformiad.

Mae'r Cyngor yn adolygu effeithiolrwydd ei drefniadau ond nid yw'n ceisio dysgu gan sefydliadau eraill fel mater o drefn am gasglu safbwynt defnyddwyr gwasanaeth.

- 24 Mae'r Cyngor wrthi'n adolygu ei Gerdyn Sgorio Perfformiad Corfforaethol i sicrhau bod y mesurau sydd ynddo yn addas i'r diben. Mae hyn yn rhoi cyfle iddo gryfhau'r wybodaeth y mae'n ei darparu i uwch arweinwyr ar bersbectif a chanlyniadau defnyddwyr gwasanaeth.
- 25 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 sefydliadau eraill yn defnyddio 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 gynnydd tuag at 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.

- A3 Gwybodaeth am ansawdd a chywirdeb data
- Mae angen i'r Cyngor sicrhau ei hun bod ganddo drefniadau cadarn i wirio ansawdd a chywirdeb safbwynt defnyddwyr y gwasanaeth a'r data canlyniadau y mae'n eu darparu i uwch arweinwyr.

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.