Archwilio Cymru
Audit Wales

Defnyddio gwybodaeth am berfformiad: persbectif a chanlyniadau defnyddwyr gwasanaeth – Cyngor Dinas Caerdydd

Blwyddyn archwilio: 2022-23

Dyddiad cyhoeddi: Tachwedd 2023

Cyfeirnod y ddogfen: 3885A2023

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 ailddefnyddio'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 ymgymerwyd â'r archwiliad hwn 5

Trefniadau adrodd perfformiad y Cyngor 5

Yr hyn a ddaethom o hyd 6

Nid yw gwybodaeth perfformiad y Cyngor yn gyson yn galluogi uwch arweinwyr i gael dealltwriaeth lawn o safbwynt defnyddwyr gwasanaeth, ond mae'n darparu gwybodaeth i helpu uwch arweinwyr i ddeall canlyniadau gweithgareddau'r Cyngor. 6

Argymhelliad 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 etholedig (uwch arweinwyr), a sut y defnyddir y wybodaeth hon.

2 At ei gilydd, canfuom nad yw gwybodaeth perfformiad y Cyngor yn gyson yn galluogi uwch arweinwyr i gael dealltwriaeth lawn o safbwynt defnyddwyr gwasanaeth, ond mae'n darparu gwybodaeth i helpu uwch arweinwyr i ddeall canlyniadau gweithgareddau'r Cyngor.

3 Rydym wedi gwneud un argymhelliad i gryfhau'r wybodaeth perfformiad a roddir i uwch arweinwyr.

4 Mae ein canfyddiadau yn seiliedig ar waith maes a wnaethom yn ystod mis Mai 2023.

Yr hyn yr edrychom arno – cwmpas yr archwiliad hwn

5 Gwnaethom ganolbwyntio ar y wybodaeth perfformiad a ddarparwyd i uwch swyddogion ac uwch aelodau etholedig (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 ffynonellau 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 ymgymerwyd 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 gan y Cyngor wahanol ddulliau o rannu ei wybodaeth perfformiad gydag uwch arweinwyr.

14 Mae'r holl wybodaeth perfformiad sy'n ymwneud â'r Cynllun Corfforaethol yn cael ei diweddaru a'i hychwanegu at ddangosfwrdd y Cynllun Corfforaethol bob tri mis. Gall aelodau etholedig y Cyngor gael mynediad at ddangosfwrdd y Cynllun Corfforaethol ar unrhyw adeg. Mae dangosfwrdd y Cynllun Corfforaethol yn cynnwys llawer iawn o wybodaeth ar gyfer anghenion rheoli perfformiad, adrodd a monitro'r Cyngor. Mae'n galluogi'r darllenydd i hidlo ar wahanol fathau o wybodaeth perfformiad neu bwnc diddordeb.

15 Mae Cabinet y Cyngor yn derbyn adroddiadau ar hunanasesiad hanner blwyddyn a diwedd blwyddyn y Cyngor. Mae'r adroddiadau'n cynnwys gwybodaeth am arolygon, adborth dinasyddion a chwynion yn ogystal â dolen i ddangosfwrdd y Cynllun Corfforaethol.

16 Mae pwyllgorau craffu hefyd yn ystyried hunanasesiad canol blwyddyn fel rhan o'r broses o adfywio'r Cynllun Corfforaethol. Mae gan y Cyngor hefyd Banel Perfformio, sy'n is-bwyllgor o'r Pwyllgor Adolygu Polisi a Chraffu Perfformiad. Mae'n cyfarfod dair gwaith y flwyddyn i ystyried y cynllun corfforaethol drafft (ym mis Ionawr a Chwefror), yr adroddiad Lles Blynyddol (ym mis Mehefin a Gorffennaf) a'r Asesiad Perfformiad Canol blwyddyn (ym mis Rhagfyr). Mae'r Panel yn derbyn rhywfaint o wybodaeth perfformiad fel rhan o'r broses honno.

17 Ym mis Ionawr a mis Chwefror bob blwyddyn, mae'r Cyngor yn cynnull sesiynau her thematig, a fynychir gan yr uwch swyddogion perthnasol ac Aelodau'r Cabinet. Pwrpas y sesiynau hyn yw ystyried cynnydd yn erbyn pob un o Amcanion Llesiant y Cyngor, asesu perfformiad yn erbyn dangosyddion allweddol a gosod targedau ar gyfer y flwyddyn ariannol sydd i ddod.

18 Ym mis Hydref 2022, cyhoeddodd y Cyngor ei Adroddiad Llesiant Blynyddol 2021/22, sy'n ymgorffori ei hunanasesiad fel sy'n ofynnol gan Ddeddf Llywodraeth Leol ac Etholiadau (Cymru) 2021.

19 Ddwywaith y flwyddyn, mae'r Pwyllgor Craffu Plant a Phobl Ifanc a'r Pwyllgor Craffu Gwasanaethau Cymunedol ac Oedolion yn derbyn adroddiadau perfformiad ar ystod o ddangosyddion perfformiad yn eu maes gwasanaeth. Nid yw hyn yn wir am bwyllgorau craffu eraill.

20 Canolbwyntiodd ein hadolygiad ar y mecanweithiau adrodd perfformiad allweddol hyn.

Yr hyn a ganfuom

Nid yw gwybodaeth perfformiad y Cyngor yn gyson yn galluogi uwch arweinwyr i gael dealltwriaeth lawn o safbwynt defnyddwyr gwasanaeth, ond mae'n darparu gwybodaeth i helpu uwch arweinwyr i ddeall canlyniadau gweithgareddau'r Cyngor

Nid yw'r wybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr i'w helpu i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth yn cwmpasu'n gyson yr holl feysydd gwasanaeth

21 Yn gyffredinol, gwelsom rai enghreifftiau o wybodaeth perfformiad a ddarparwyd i uwch arweinwyr i'w helpu i ddeall persbectif neu brofiad defnyddwyr gwasanaeth. Mae'r rhain yn cynnwys mesurau perfformiad sy'n ymwneud â'r ganolfan gyswllt

cwsmeriaid, rhai dangosyddion gwasanaethau cymdeithasol a rhywfaint o wybodaeth o arolwg blynyddol 'Gofynnwch i Gaerdydd' y Cyngor. Fodd bynnag, nid yw'r wybodaeth y mae uwch arweinwyr yn ei derbyn yn cynnwys holl feysydd gwasanaeth y Cyngor yn gyson.

22 Mae Adroddiad Llesiant Blynyddol y Cyngor 2021/22 yn cyfeirio at y gweithgaredd ymgynghori ac ymgysylltu y mae'r Cyngor wedi'i gynnal trwy gydol y flwyddyn. Ond nid yw'n glir sut mae'r Cyngor wedi defnyddio canlyniadau'r gweithgaredd hwnnw i lywio ei hunanasesiad, nac i alluogi uwch arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddwyr y gwasanaeth.

23 Felly, ar y cyfan, gall fod yn anodd i uwch arweinwyr ddeall yr effaith y mae holl wasanaethau'r Cyngor a phlismyn yn ei chael ar ddefnyddwyr ei wasanaethau.

Mae'r adroddiadau perfformiad i uwch arweinwyr yn darparu cydbwysedd o wybodaeth sy'n canolbwyntio ar allbwn a chanlyniadau, er y gall y nifer fawr o wybodaeth ei gwneud hi'n anodd llywio

24 Mae'r wybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn cynnwys cydbwysedd o wybodaeth sy'n canolbwyntio ar allbwn a chanlyniadau. Gall hyn helpu uwch arweinwyr i ddeall canlyniadau ei weithgareddau.

25 Fodd bynnag, o fewn y nifer fawr o wybodaeth a gynhwysir yn y dangosfwrdd corfforaethol, gall fod yn heriol deall sut mae mesurau canlyniadau unigol yn cysylltu â blaenoriaethau ac amcanion strategol y Cyngor. Mae hyn yn ei dro yn golygu y gall fod yn heriol i uwch arweinwyr asesu cynnydd y Cyngor tuag at ei amcanion a deall effaith mesurau unigol.

Mae gan y Cyngor drefniadau effeithiol ar waith i sicrhau cywirdeb y wybodaeth perfformiad y mae'n ei darparu i uwch arweinwyr o ran safbwynt a chanlyniadau defnyddwyr y gwasanaeth

26 Mae gan y Cyngor drefniadau ar waith i sicrhau ei hun am gywirdeb ei wybodaeth am berfformiad.

27 Mae gan swyddogion o fewn gwasanaethau, swyddogion Perfformiad a Mewnwelediad sydd wedi'u lleoli'n ganolog, a Chyfarwyddwyr oll gyfrifoldebau i wirio'r data cyn eu cyhoeddi. Rhoddodd y Cyngor ddogfennau i ni i gadarnhau'r broses hon. Roedd hefyd yn gallu darparu enghreifftiau o achlysuron lle'r oeddent wedi nodi pryderon ynghylch cywirdeb y data a oedd yn cael ei gasglu ac wedi gweithio i fynd i'r afael â hynny. Er enghraifft, comisiynodd y Cyngor adolygiad annibynnol i'r data mewn gwasanaeth lle roedd pryderon sylweddol am gywirdeb data.

Mae'r Cyngor yn defnyddio ei wybodaeth perfformiad i'w helpu i gyflawni ei ganlyniadau arfaethedig.

28 Rydym eisoes wedi nodi nad yw'r wybodaeth y mae'r Cyngor yn ei chasglu ar bersbectif defnyddwyr gwasanaeth yn cwmpasu'r holl feysydd gwasanaeth yn gyson. Fodd bynnag, lle mae gan y Cyngor wybodaeth am safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau, gwelsom enghreifftiau o'r Cyngor wedyn yn defnyddio'r wybodaeth hon i wneud newidiadau Roedd hyn yn cynnwys enghraifft lle'r oedd y Cyngor wedi gweld dirywiad mewn data bodlonrwydd, yn ymwneud â chynnydd mewn ymddygiad gwrthgymdeithasol yn ardal Heol y Bont-faen. Gweithredodd y Cyngor i fynd i'r afael â hyn a gwelodd welliant dilynol mewn cyfraddau bodlonrwydd.

Mae'r Cyngor yn bwriadu adolygu effeithiolrwydd ei drefniadau ei hun ond nid yw'n ceisio dysgu gan sefydliadau eraill fel mater o drefn ynglŷn â chasglu persbectif defnyddwyr gwasanaeth.

29 Mae'r Cyngor yn cydnabod y gallai wneud mwy i gryfhau'r cysylltiad rhwng y wybodaeth am safbwynt defnyddwyr y gwasanaeth y mae'n ei chasglu ar lefel gwasanaeth a'r wybodaeth perfformiad y mae'n ei hadrodd yn rheolaidd i'w uwch arweinwyr. Mae'r Cyngor wedi datblygu cynllun i adolygu ei ddata boddhad dinasyddion i gryfhau'r cysylltiad rhwng adroddiadau ar lefel gwasanaeth a chorfforaethol.

30 Nid yw'r Cyngor yn cymharu'r math o wybodaeth y mae'n ei chasglu na dulliau casglu ar bersbectif neu ganlyniadau defnyddwyr gwasanaeth gyda'r wybodaeth a gesglir gan sefydliadau tebyg. Nid ydym yn golygu cymharu perfformiad fel y cyfryw, ond i'w helpu i ddysgu sut mae sefydliadau eraill yn darparu gwybodaeth am safbwyntiau a chanlyniadau defnyddwyr gwasanaeth i helpu i gryfhau eu trefniadau eu hunain. Mae hon yn elfen bwysig o drefniadau i sicrhau gwerth am arian.

Argymhelliad

Arddangosyn 1: argymhelliad

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.

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?	• Y wybodaeth yw: – 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 gwarchodedig; a – ddefnyddir 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 gronnol 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 archwilio[1] (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.