

Defnyddio gwybodaeth am
berfformiad: safbwynt defnyddwyr
gwasanaethau a chanlyniadau –
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili

Blwyddyn archwilio: 2022-23

Dyddiad cyhoeddi: Mawrth 2024

Cyfeirnod y ddogfen: 4099A2024

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.

Rydym yn croesawu gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg a Saesneg. Ni fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi. 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.

Cynnwys

Adroddiad Crynodeb 4

Yr hyn yr edrychom arno – cwmpas yr archwiliad hwn 4

Pam yr ymgwymerwyd â'r archwiliad hwn 5

Yr hyn a ganfuom 6

Mae'r Cyngor yn darparu gwybodaeth perfformiad gyfyngedig i alluogi uwch arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau ei weithgareddau, ac felly'n rheoli ei berfformiad yn effeithiol 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, canfuom fod **y Cyngor yn darparu gwybodaeth perfformiad gyfyngedig i alluogi uwch arweinwyr i ddeall persbectif defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau ei weithgareddau, ac felly'n rheoli ei berfformiad yn effeithiol.**
- 3 Rydym wedi gwneud tri argymhelliad i gryfhau'r wybodaeth a roddir i uwch arweinwyr.
- 4 Mae ein canfyddiadau'n seiliedig ar waith maes a wnaethom rhwng mis Mai a mis Mehefin 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 (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 polisiau 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 pholisiau 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 polisiau 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 swyddog 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 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'r Cyngor yn cynhyrchu adroddiadau hunanasesu blynyddol, sy'n cynnwys manylion perfformiad gwasanaeth a chynnydd tuag at amcanion llesiant y Cyngor.

14 Mae'r Cyngor yn darparu Hunanasesiad Corfforaethol ac Aseidiadau Perfformiad Cyfarwyddiaeth (DPA) i'r Cabinet, y Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio, yn ogystal â Phwyllgorau Craffu bob chwe mis. Mae'r Gyfarwyddiaeth Addysg hefyd yn cynhyrchu Adroddiadau Monitro a Gwerthuso.

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

Yr hyn a ganfuom

Mae'r Cyngor yn darparu gwybodaeth perfformiad gyfyngedig i alluogi uwch arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau ei weithgareddau, ac felly'n rheoli ei berfformiad yn effeithiol

Mae'r wybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn rhoi cipolwg cyfyngedig iddynt ar safbwynt defnyddwyr gwasanaeth

- 16 At ei gilydd, canfuom nad yw'r wybodaeth perfformiad a ddarparwyd i uwch arweinwyr, mewn Asesiadau Perfformiad Corfforaethol a Chyfarwyddiaeth, ac adroddiad hunanasesu'r Cyngor, yn galluogi uwch arweinyddiaeth i gael dealltwriaeth gynhwysfawr o safbwynt defnyddwyr gwasanaeth.
- 17 Gwelsom rai enghreifftiau o wybodaeth a fyddai'n helpu uwch arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth, megis yr arolygon boddhad tenantiaid a gwybodaeth yn yr Adroddiadau Gwerthuso Monitro a ddefnyddir yn y Gyfarwyddiaeth Addysg. Mae Asesiadau Perfformiad y Gyfarwyddiaeth hefyd yn cynnwys adran i gofnodi gwybodaeth i gwsmeriaid. Cwynion a chanmoliaeth yw hyn yn bennaf ac mae rhai gwasanaethau wedi cydnabod nad yw hyn o reidrwydd yn rhoi adlewyrchiad cynrychioliadol o safbwynt defnyddwyr gwasanaeth.
- 18 Fodd bynnag, lle gwelwyd enghreifftiau mewn rhai ardaloedd, nid oedd hyn yn wir ar draws yr holl wasanaethau ac adroddiadau. Felly, mae'n anodd gweld sut y byddai uwch arweinwyr yn gallu deall yn llawn pa mor dda y mae gwasanaethau a pholisïau yn diwallu anghenion defnyddwyr gwasanaeth o'r wybodaeth a roddir iddynt.

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

- 19 Mae gwybodaeth yn yr adroddiadau Monitro a Gwerthuso Addysg a fyddai'n helpu uwch arweinwyr i ddeall effaith ei wasanaethau. Ond yn bennaf, gwelsom fod y data perfformiad a'r asesiadau perfformiad chwarterol a adroddir yn gyhoeddus gan y Cyngor, yn cynnwys gwybodaeth gyfyngedig am ganlyniadau. Mae'r rhan fwyaf o'r wybodaeth yn canolbwyntio ar allbynnau a gweithgareddau.
- 20 Er enghraifft, mae Asesiadau Perfformiad Cyfarwyddiaeth y Cyngor yn cynnwys adrannau ar gyfer cyfarwyddiaethau i gofnodi eu cynnydd o ran cyflawni canlyniadau. Ond mae cyfarwyddiaethau yn gyffredinol yn darparu gwybodaeth am weithgareddau ac allbynnau yn yr adran hon, yn hytrach na gwerthuso canlyniadau'r gweithgareddau hynny. Mae hyn yn ei gwneud hi'n anodd i uwch arweinwyr ddeall effaith gweithgareddau'r Cyngor ac os yw'n cyflawni ei amcanion.

Mae gan y Cyngor drefniadau cyfyngedig i sicrhau bod y data perfformiad sy'n adlewyrchu persbectif defnyddwyr y gwasanaeth a gwybodaeth ganlyniadau yn gywir

- 21 Mae gan y Cyngor drefniadau cyfyngedig i wirio cywirdeb ac ansawdd data a gwybodaeth perfformiad sy'n ymwneud â phersbectif a chanlyniadau defnyddwyr gwasanaeth. Fel y nodwyd yn gynharach yn ein hadroddiad, cyfyngir gwybodaeth o'r fath yn adroddiadau perfformiad y Cyngor beth bynnag.
- 22 Mae'r Cyngor yn ymddiried yn ei staff i fod yn gyfarwydd â'r data y mae'n ei ddefnyddio. Mae'r tîm perfformiad yn 'gwirio synhwyrâu' gwybodaeth perfformiad, gan ganolbwyntio ar anghysonderau o'r lefelau perfformiad disgwylidig. Rhoddodd y Cyngor enghreifftiau lle roedd gwiriadau'r tîm perfformiad wedi helpu i nodi a mynd i'r afael ag anghywirdebau mewn data. Fodd bynnag, nid oes gan y Cyngor drefniadau ar waith i wirio cywirdeb ei wybodaeth perfformiad fel mater o drefn. O ganlyniad, mae risg y bydd camau gweithredu yn cael eu cymryd ac adnoddau yn cael eu defnyddio ar sail gwybodaeth anghywir.

Gan fod y wybodaeth a ddarperir ar 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.

- 23 Mae'r Cyngor yn darparu gwybodaeth perfformiad gyfyngedig i'w uwch arweinwyr. Mae'r wybodaeth hon i'w galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau ei weithgareddau. Fodd bynnag, mae'n rhesymegol, gyda'r wybodaeth hon yn gyfyngedig, y bydd y graddau y mae'r Cyngor yn defnyddio persbectif defnyddwyr gwasanaeth a gwybodaeth ganlyniadau, i'w helpu i gyflawni ei ganlyniadau, hefyd yn gyfyngedig.
- 24 Pan ddaethom o hyd i enghreifftiau o'r Cyngor yn darparu gwybodaeth am safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau, gwelsom rai enghreifftiau o'r Cyngor wedyn yn defnyddio'r wybodaeth hon i wneud newidiadau. Er enghraifft, yn dilyn ei werthusiad o'r Fforwm Datblygu Ieuencid, mae'r Cyngor wedi nodi camau i wella ymgysylltiad â grwpiau ieuencid a chyfathrebu canlyniadau.

Nid yw adolygiadau'r Cyngor o'i drefniadau gwybodaeth perfformiad wedi canolbwyntio ar wella gwybodaeth i helpu uwch arweinwyr i ddeall persbectif a chanlyniadau defnyddwyr y gwasanaeth yn well.

- 25 Ym mis Gorffennaf 2020, fel rhan o'i ymateb i bandemig Covid-19, comisiynodd y Cyngor adolygiad o wybodaeth, mewnwelediad a deallusrwydd. Bwriad yr adolygiad hwn oedd helpu'r Cyngor i ddeall a gwella ei ddefnydd o ddata.

Cyflwynodd y Cyngor Asesiadau Perfformiad Cyfarwyddiaeth (DPA) hefyd, a gynlluniwyd i ddefnyddio gwybodaeth i helpu i ddeall beth mae'r Cyngor yn ei wneud yn dda a beth y gall ei wneud yn well. Fodd bynnag, mae ein hadolygiad wedi canfod nad yw'r adolygiad gwybodaeth a'r DPAs wedi arwain at gryfhau'r wybodaeth y mae'n ei darparu i uwch arweinwyr i'w helpu i ddeall persbectif defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau ei weithgareddau.

- 26 Nid yw'r Cyngor yn cymharu'r math o wybodaeth y mae'n ei chasglu, na'i ddulliau 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.

Argymhellion

Arddangosyn 1: argymhellion

A1 Gwybodaeth am safbwynt defnyddiwr y gwasanaeth

- Dylai'r Cyngor gryfhau'r wybodaeth y mae'n ei darparu i 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 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– 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 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

Rydym yn croesawu gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg a Saesneg.
Rydym yn croesawu gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg a Saesneg.