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

Blwyddyn archwilio: 2022-23

Dyddiad cyhoeddi: Hydref 2023

Cyfeirnod y ddogfen: 3823A2023

Paratowyd y ddogfen hon fel rhan o'r gwaith a gyflawnir yn unol â swyddogaethau statudol.

Os gwneir cais am wybodaeth y gallai'r ddogfen hon fod yn berthnasol iddi, tynnir sylw at y Cod Ymarfer a gyhoeddwyd o dan adran 45 o Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000. Mae Cod adran 45 yn nodi'r arfer a ddisgwylir gan awdurdodau cyhoeddus wrth ymdrin â cheisiadau, gan gynnwys ymgynghori â thrydydd partïon perthnasol. Mewn cysylltiad â'r ddogfen hon, mae Archwilydd Cyffredinol Cymru a Swyddfa Archwilio Cymru yn drydydd partïon perthnasol. Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynglŷn â datgelu neu ailddefnyddio'r ddogfen hon i 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. We welcome correspondence and telephone calls in Welsh and English. Corresponding in Welsh will not lead to delay.

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 ni arno – cwmpas yr archwiliad hwn 4

Pam y gwnaethom gynnal yr archwiliad hwn 5

Trefniadau’r Cyngor ar gyfer adrodd ar berfformiad 5

Yr hyn a ganfuom 6

Yn gyffredinol, nid yw'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn eu galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaethau 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 oeddem yn chwilio amdano 9

Crynodeb o'r adroddiad

1 Gwnaethom ystyried safbwynt defnyddwyr gwasanaethau a'r wybodaeth am ganlyniadau a ddarparwyd i uwch swyddogion ac uwch aelodau (uwch arweinwyr), a sut y defnyddir yr wybodaeth hon.

2 Ar y cyfan, canfuom nad yw'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn gyffredinol yn eu galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaethau a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor. Mae hyn yn cyfyngu ar eu gallu i ddeall effaith gwasanaethau a pholisïau'r Cyngor.

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

4 Mae ein canfyddiadau yn seiliedig ar waith maes a wnaethpwyd gennym rhwng mis Mai a mis Mehefin 2023.

Yr hyn yr edrychom ni arno – cwmpas yr archwiliad hwn

5 Gwnaethom ganolbwyntio ar yr wybodaeth am berfformiad a ddarparwyd i uwch swyddogion ac uwch aelodau (uwch arweinwyr) ynghylch safbwynt defnyddwyr gwasanaethau a chanlyniadau, a sut y caiff yr wybodaeth hon ei defnyddio. 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 gwasanaethau ynghylch newidiadau penodol i wasanaethau nac ynghylch 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 nodi beth yw 'da' a'r hyn y byddem yn disgwyl ei ganfod.

7 Ar y cyfan, roeddem yn ceisio canfod a oedd gwybodaeth am berfformiad yn cael ei rhannu ag uwch arweinwyr i'w helpu i ddeall pa mor dda y mae gwasanaethau a pholisïau yn diwallu anghenion defnyddwyr gwasanaethau, a pha mor dda y maent yn helpu'r Cyngor i gyflawni'r canlyniadau y mae'n gweithio tuag atynt. Roeddem hefyd yn ceisio canfod a oedd 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 dull 'ymgysylltu' o weithio wrth gymryd camau i gyflawni ei amcanion llesiant. Heb yr 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 pan nad yw hyn yn digwydd.

9 Mae ein canfyddiadau yn seiliedig ar adolygiadau o ddogfennau a chyfweliadau gydag Aelod y Cabinet, y 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 gwasanaethau a chanlyniadau ei weithgareddau i reoli ei berfformiad yn effeithiol?'** Rydym wedi gwneud hyn drwy archwilio'r cwestiynau canlynol:

- A yw'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn cynnwys gwybodaeth briodol am safbwynt defnyddwyr gwasanaethau?
- A yw'r wybodaeth am berfformiad 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 y gwnaethom gynnal yr 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 Gwnaethom geisio:

- cael sicrwydd bod y wybodaeth am berfformiad y mae'r Cyngor yn ei darparu i uwch swyddogion ac aelodau etholedig yn eu galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaethau 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 chymhwyso'r egwyddor datblygu cynaliadwy;
- nodi cyfleoedd i'r Cyngor gryfhau ei drefniadau.

Trefniadau'r Cyngor ar gyfer adrodd ar berfformiad

13 Mae'r Cyngor yn monitro ac yn rheoli perfformiad drwy ei adroddiad hunanasesu, Adolygiadau Chwarterol o Berfformiad a Gwelliant (QPIR) ac, ar lefel gwasanaeth, drwy ei Strategaethau ar Un Dudalen (SOAP), sy'n cynnwys dangosyddion perfformiad. Fodd bynnag, mae'r Cyngor wrthi'n adolygu ei fframwaith rheoli perfformiad a sicrwydd ansawdd.

14 Mae'r Tîm Rheoli Corfforaethol yn ystyried data a gyflwynir ar ddangosfwrdd perfformiad. Caiff y data hwn ei ddarparu ar sail eithriad cyn QPIR neu

hunanwerthusiad, pan fydd craffu wedi gwneud cais am adroddiad neu pan fydd y tîm perfformiad neu gyfarwyddwr wedi nodi mater.

15 Pan fydd y Cyngor yn adrodd i'r Cabinet neu Graffu ar fater penodol, bydd yr adroddiadau hyn, weithiau, yn cynnwys gwybodaeth am berfformiad.

16 Canolbwyntiodd ein hadolygiad ar y mecanweithiau adrodd ar berfformiad allweddol hyn.

Yr hyn a ganfuom

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

Mae'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn cynnwys gwybodaeth gyfyngedig i'w galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaethau

17 Heblaw am yr Hunanasesiad Corfforaethol blynyddol a gwybodaeth am gwynion, nid yw'r Cyngor yn darparu gwybodaeth am berfformiad a fyddai'n helpu uwch arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaethau.

18 Mae Hunanasesiad Corfforaethol y Cyngor 2021-22 yn defnyddio amrywiaeth o wybodaeth sy'n ymwneud â safbwynt defnyddwyr gwasanaethau. Er enghraifft, mae'n defnyddio gwybodaeth o arolwg y Cyngor o drigolion, sy'n ceisio canfyddiadau trigolion o'r Cyngor a'u boddhad â gwasanaethau penodol. Mae'r hunanasesiad hefyd yn cynnwys astudiaethau achos, y mae rhai ohonynt yn cynnwys gwybodaeth sy'n ymwneud â safbwynt defnyddwyr gwasanaethau. Gall astudiaethau achos helpu uwch arweinwyr i ddeall effaith gweithgareddau'r Cyngor, er eu bod yn dueddol o ymwneud â nifer bach o unigolion ac felly nid ydynt yn darparu darlun cynhwysfawr o berfformiad.

19 Mae papurau QPIR a'r dangosfwrdd corfforaethol yn cynnwys gwybodaeth am nifer y cwynion sydd wedi dod i law, wedi'u dadansoddi yn ôl maes gwasanaeth. Byddai hyn yn rhoi syniad o safbwyntiau defnyddwyr gwasanaethau ond nid yw'n gynrychioliadol o reidrwydd. Fodd bynnag, ni chaiff y dangosfwrdd corfforaethol ei ystyried gan y Tîm Rheoli Corfforathol yn rheolaidd, ac nid yw cyfarfodydd QPIR wedi bod yn cael eu cynnal yn rheolaidd, felly nid yw uwch arweinwyr wedi derbyn yr wybodaeth hon yn gyson dros amser.

20 Fodd bynnag, mae'r rhan fwyaf o'r wybodaeth yn y papurau QPIR, a'r dangosfwrdd corfforaethol yn canolbwyntio ar weithgarwch a gwybodaeth rifiadol, nad yw'n

darparu gwybodaeth am safbwynt defnyddwyr gwasanaethau. Ar y cyfan, felly, ni all y Cyngor fod yn sicr ei fod yn deall yr effaith y mae ei wasanaethau a'i bolisïau yn ei chael ar ddefnyddwyr gwasanaethau.

Mae'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn rheolaidd yn canolbwyntio i raddau helaeth ar allbynnau a gweithgareddau yn hytrach na gwerthuso eu heffaith.

21 Ar y cyfan, ychydig iawn o enghreifftiau a welsom o wybodaeth am ganlyniadau yn cael ei darparu i uwch arweinwyr, er enghraifft, drwy Adolygiadau Chwarterol o Wybodaeth am Berfformiad (QPIR), Strategaethau lefel gwasanaeth ar Un Dudalen (SOAP) a'r dangosfwrdd corfforaethol. Er i ni weld rhai enghreifftiau yn hunanasesiad blynyddol y Cyngor, roedd y rhan fwyaf o'r wybodaeth am berfformiad, yn gyffredinol, yn ymwneud ag allbynnau a gweithgareddau. Mae'r diffyg adrodd ar fesurau canlyniadau yn cyfyngu ar allu uwch arweinwyr i ddeall effaith gweithgareddau'r Cyngor a gweld a yw'n cyflawni ei amcanion.

Nid oes gan y Cyngor drefniadau i sicrhau bod yr wybodaeth am berfformiad sy'n adlewyrchu safbwynt defnyddwyr gwasanaethau a gwybodaeth am ganlyniadau yn gywir

22 Mae pob un o feysydd gwasanaeth unigol y Cyngor yn gyfrifol am sicrhau bod eu data ar berfformiad yn ddigonol o ran ansawdd a chywirdeb. Fodd bynnag, nid oes gan y Cyngor drefniadau i wirio ansawdd a chywirdeb y data hwn ac, yn benodol, y swm cyfyngedig o wybodaeth am safbwynt defnyddwyr gwasanaethau. Mae hyn yn cyfyngu ar allu uwch arweinwyr i ddeall effaith gweithgareddau'r Cyngor a gweld a yw'n cyflawni ei amcanion.

Gan fod yr wybodaeth a ddarperir ar ganlyniadau a safbwynt defnyddwyr gwasanaethau yn gyfyngedig, mae'r graddau y gall y Cyngor ddefnyddio'r wybodaeth hon i'w helpu i gyflawni ei ganlyniadau hefyd yn gyfyngedig

23 Fel y nodwyd yn flaenorol, ein prif ganfyddiad yw nad yw'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn eu galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaethau a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor. Felly, mae'n dilyn, yn rhesymegol, bod y graddau y mae'r Cyngor yn defnyddio safbwynt defnyddwyr gwasanaethau a gwybodaeth am ganlyniadau i'w helpu i gyflawni ei ganlyniadau o'r wybodaeth hon am berfformiad yn gyfyngedig.

Mae'r Cyngor yn adolygu ei drefniadau rheoli perfformiad sy'n rhoi cyfle iddo gryfhau ei wybodaeth am safbwynt defnyddwyr gwasanaethau a chanlyniadau

24 Mae'r Cyngor wrthi'n adolygu ei fframwaith rheoli perfformiad a sicrwydd ansawdd. Fel rhan o hyn, yn unol â'n canfyddiadau a'n hargymhellion, mae ganddo gyfle i gryfhau'r wybodaeth mae'n ei ddarparu i uwch arweinwyr i'w galluogi i ddeall safbwyntiau defnyddwyr gwasanaethau a chanlyniadau ei weithgareddau.

25 Bydd hefyd yn bwysig i'r Cyngor sicrhau ei fod yn cymharu ei drefniadau ar gyfer casglu ac adrodd ar wybodaeth am berfformiad mewn perthynas â chanlyniadau a safbwynt defnyddwyr gwasanaethau gyda'r dulliau a ddefnyddir gan sefydliadau eraill. Mae hon yn elfen bwysig o drefniadau i sicrhau gwerth am arian. Bydd gwneud hyn hefyd yn helpu'r Cyngor i ddysgu o'r ffordd y mae cynghorau eraill yn darparu gwybodaeth am safbwynt defnyddwyr gwasanaethau a chanlyniadau.

26 Fel rhan o'n gwaith archwilio perfformiad 2023-24, byddwn yn cynnal adolygiad o drefniadau rheoli perfformiad y Cyngor, felly byddwn yn awyddus i weld sut y bydd y Cyngor yn mynd i'r afael â'r argymhellion a wneir gennym yn yr adroddiad hwn.

Argymhellion

Arddangosyn 1: Argymhellion

A1 Gwybodaeth am safbwynt defnyddwyr gwasanaethau

- 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 gwasanaethau.

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 a fwriadwyd.

A3 Gwybodaeth am ansawdd a chywirdeb data

- Mae angen i'r Cyngor sicrhau ei hun fod ganddo drefniadau cadarn i wirio ansawdd a chywirdeb y data y mae'n ei ddarparu i uwch arweinwyr.

Atodiad 1

Cwestiynau allweddol a'r hyn yr oeddem yn chwilio amdano

Arddangosyn 2: cwestiynau allweddol a'r hyn yr oeddem 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 gwasanaethau 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 am berfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn cynnwys gwybodaeth briodol am safbwynt defnyddwyr gwasanaethau?	• Mae'r wybodaeth: – yn berthnasol i'r amcanion y mae'r Cyngor wedi'u gosod iddo'i hun; – yn ddigon i alluogi dealltwriaeth o safbwynt defnyddwyr gwasanaethau; – yn ddigon i ddarparu dealltwriaeth o gynnydd tuag at y canlyniadau y mae'r Cyngor yn bwriadu eu cyflawni; – yn deillio o amrywiaeth o ddefnyddwyr gwasanaethau gan gynnwys grwpiau sy'n rhannu nodweddion gwarchodedig; – yn cael ei defnyddio i lywio cymariaethau â pherfformiad cyrff tebyg lle bo hynny'n berthnasol. • Mae'r Cyngor wedi cynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth benderfynu pa wybodaeth i'w chasglu.

[1] Mae ein meini prawf archwilio wedi'u llywio gan ein gwybodaeth gronnol o waith archwilio blaenorol, yn ogystal â'r hierarchaeth cwestiynau a'r dangosyddion cadarnhaol yr ydym wedi'u datblygu i gefnogi ein harchwiliadau egwyddor datblygu cynaliadwy.

Lefel 1	
A yw data perfformiad y Cyngor yn galluogi uwch arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaethau 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 am berfformiad 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'r ddarpariaeth o ganlyniadau 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 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 i 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.

We welcome correspondence and telephone calls in Welsh and English.