Archwilio Cymru
Audit Wales

Defnydd o Wybodaeth am Berfformiad: Safbwyntiau Defnyddwyr Gwasanaeth a Chanlyniadau – Cyngor Sir Powys

Blwyddyn archwilio: 2022-23

Dyddiad cyhoeddi: Mawrth 2024

Cyfeirnod y ddogfen: 4043A2024

Paratowyd y ddogfen hon yn rhan o waith a gyflawnwyd 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, yn cynnwys ymgynghori â thrydydd partïon perthnasol. Mewn perthynas â'r ddogfen hon, mae Archwilydd Cyffredinol Cymru ac 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.

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 a ystyriwyd gennym – cwmpas yr archwiliad hwn 4

Pam y cynhaliwyd yr archwiliad hwn gennym 5

Trefniadau adrodd ar berfformiad y Cyngor 5

Yr hyn a ganfuwyd gennym 6

Nid yw’r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i arweinwyr uwch yn caniatáu iddynt gael dealltwriaeth gynhwysfawr o safbwyntiau defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau. Mae hyn yn cyfyngu eu gallu i ddeall effaith gwasanaethau a pholisïau’r Cyngor 6

Argymhellion 8

Atodiadau

Atodiad 1: cwestiynau allweddol a’r hyn y chwiliwyd amdano gennym 9

Crynodeb o'r adroddiad

1 Ystyriwyd yr wybodaeth am safbwyntiau defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau a ddarperir i swyddogion uwch ac aelodau uwch (arweinwyr uwch), a sut y defnyddir yr wybodaeth hon.

2 Ar y cyfan, canfuwyd gennym nad yw'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i arweinwyr uwch yn caniatáu iddynt gael dealltwriaeth gynhwysfawr o safbwyntiau defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau. Mae hyn yn cyfyngu eu gallu i ddeall effaith gwasanaethau a pholisïau'r Cyngor.

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

4 Mae ein canfyddiadau yn seiliedig ar waith maes a wnaed gennym rhwng Mai a Medi 2023.

Yr hyn a ystyriwyd gennym – cwmpas yr archwiliad hwn

5 Canolbwyntiwyd ar yr wybodaeth am berfformiad a ddarperir i swyddogion uwch ac aelodau uwch (arweinwyr uwch) am safbwyntiau defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau, a sut y defnyddir yr wybodaeth hon. Ni chynhaliwyd adolygiad llawn o drefniadau rheoli perfformiad y Cyngor gennym, nac adolygiad trwyadl o ansawdd y data y mae'r Cyngor yn eu casglu. Ni chanolbwyntiodd yr adolygiad chwaith ar ymgysylltiad â defnyddwyr gwasanaeth ar newidiadau penodol i wasanaethau neu ddatblygiad polisïau a strategaethau.

6 Rydym wedi nodi ein cwestiynau archwilio a'n meini prawf archwilio yn **Atodiad 1**. I bob pwrpas, mae'r meini prawf archwilio yn nodi sut mae da yn edrych a'r hyn y byddem yn disgwyl ei ganfod.

7 Ar y cyfan, roeddem yn edrych i weld gwybodaeth am berfformiad yn cael ei rhannu gydag arweinwyr uwch 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 arweinwyr uwch yn defnyddio'r wybodaeth hon i fonitro cynnydd a gweithredu lle bynnag y bo'n angenrheidiol i wella canlyniadau.

8 Mae hon yn rhan bwysig o drefniadau i sicrhau bod cynghorau yn sicrhau gwerth am arian yn y defnydd o'u hadnoddau. Mae hefyd yn ffordd bwysig i'r Cyngor allu sicrhau ei hun ei fod yn gweithredu yn unol â'r ffordd 'gynnwys' o weithio i gymryd camau i fodloni ei amcanion llesiant. Heb yr wybodaeth hon, mae'n anodd gweld sut y gall arweinwyr uwch 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 gyda'r Aelod o'r Cabinet, y Cyfarwyddwr, a swyddogion uwch â chyfrifoldeb am

drefniadau rheoli perfformiad y Cyngor. Mae'r dystiolaeth yr ydym wedi'i defnyddio i hysbysu ein canfyddiadau wedi'i chyfyngu i'r ffynonellau hyn.

10 Ein nod oedd ateb y cwestiwn '**A yw data perfformiad y Cyngor yn galluogi arweinwyr uwch i ddeall safbwynt y defnyddiwr gwasanaeth a chanlyniadau ei weithgareddau i reoli ei berfformiad yn effeithiol?**' Gwnaed hyn drwy archwilio'r cwestiynau canlynol:

- A yw'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i arweinwyr uwch yn cynnwys gwybodaeth briodol am safbwyntiau defnyddwyr gwasanaeth?
- A yw'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i arweinwyr uwch 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 cynhaliwyd yr archwiliad hwn gennym

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

12 Ein nod oedd:

- cael sicrwydd bod yr wybodaeth am berfformiad y mae'r Cyngor yn ei darparu i swyddogion uwch ac aelodau etholedig yn caniatáu iddynt ddeall safbwyntiau defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau ei weithgareddau;
- cael sicrwydd bod yr wybodaeth hon yn rhan o drefniadau'r Cyngor i sicrhau gwerth am arian yn y defnydd o'i adnoddau a'i weithrediad o'r egwyddor datblygu cynaliadwy; a
- nodi cyfleoedd i'r Cyngor gryfhau ei drefniadau.

Trefniadau adrodd ar berfformiad y Cyngor

13 Mae Cabinet y Cyngor yn derbyn adroddiadau ar berfformiad bob tri mis. Mae'r adroddiadau hyn yn cynnwys manylion am welliant i berfformiad a chynnydd tuag at amcanion llesiant y Cyngor.

14 Mae'r Tîm Rheoli Gweithredol (Cyfarwyddwyr Corfforaethol, y Pennaeth Cyllid a Phennaeth y Gwasanaethau Cyfreithiol a Democrataidd) a'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth (Cyfarwyddwyr Corfforaethol a Phenaethiaid Gwasanaeth) hefyd yn ystyried gwybodaeth am berfformiad bob tri mis.

15 Canolbwyntiodd ein hadolygiad ar y dulliau adrodd ar berfformiad allweddol hyn.

Yr hyn a ganfuwyd gennym

Nid yw’r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i arweinwyr uwch yn caniatáu iddynt gael dealltwriaeth gynhwysfawr o safbwyntiau defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau. Mae hyn yn cyfyngu eu gallu i ddeall effaith gwasanaethau a pholisïau’r Cyngor

Mae’r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i arweinwyr uwch i’w helpu i ddeall safbwyntiau defnyddwyr gwasanaeth yn amrywio’n sylweddol ar draws gwasanaethau, gan gyfyngu eu gallu i gael dealltwriaeth gynhwysfawr o farn defnyddwyr gwasanaeth

16 Mae’r Cyngor yn casglu ac yn adrodd ar amrywiaeth eang o fesurau a dangosyddion perfformiad. Mae’r rhain yn cynnwys rhai enghreifftiau sy’n ceisio adlewyrchu safbwynt y defnyddiwr gwasanaeth, fel mesurau bodlonrwydd cwsmeriaid. Mae mwyafrif yr enghreifftiau hyn yn ymwneud â thai a gwasanaethau cymdeithasol, ac mae gwybodaeth am safbwynt y defnyddiwr gwasanaeth yn gyfyngedig iawn neu’n absennol. Felly, mae gwybodaeth i helpu arweinwyr uwch i ddeall safbwyntiau defnyddwyr gwasanaeth yn amrywio’n sylweddol ar draws meysydd gwasanaeth.

17 Yn ogystal â’r wybodaeth am berfformiad y mae’n ei hadrodd yn rheolaidd, roedd y Cyngor yn gallu rhoi enghreifftiau lle’r oedd swyddogion tai a gwasanaethau cymdeithasol wedi gofyn yn rhagweithiol am safbwyntiau defnyddwyr gwasanaeth. Fodd bynnag, nid yw’r gweithgarwch hwn wedi’i integreiddio yn adroddiadau’r Cyngor ar berfformiad. O’r herwydd, ceir bwlch rhwng yr wybodaeth am y safbwyntiau defnyddwyr gwasanaeth y mae rhai gwasanaethau’r Cyngor yn eu casglu a’r wybodaeth a adroddir fel mater o drefn i’w arweinwyr uwch.

18 Mae hunanasesiad 2021-22 y Cyngor yn amlygu gweithgarwch ymgysylltu y mae’r Cyngor wedi ymgymryd ag ef ac yn amlinellu cynlluniau’r Cyngor i gasglu amrywiaeth ehangach o safbwyntiau gan y gymuned leol i hysbysu hunanasesiadau yn y dyfodol. Fodd bynnag, prin yw’r wybodaeth y mae’r hunanasesiad presennol yn ei chynnwys am safbwynt y defnyddiwr gwasanaeth ar wasanaethau presennol.

19 Ar y cyfan, felly, nid yw’r wybodaeth a ddarperir i arweinwyr uwch yn caniatáu iddynt ddeall yr effaith y mae’n ei gael ar ddefnyddwyr gwasanaeth ar draws ei holl wasanaethau a pholisïau.

Mae newidiadau diweddar i adroddiadau perfformiad y Cyngor wedi arwain at fwy o eglurder ynghylch y canlyniadau sy'n ymwneud â'i amcanion corfforaethol ond nid ydynt yn adlewyrchu effaith yr ystod ehangach o weithgarwch y mae'r Cyngor yn ei wneud i gyflawni ei amcanion

20 Ar adeg ein gwaith maes cychwynnol yn haf 2023, gwelsom fod swm y wybodaeth sy’n cael ei chynnwys yn y dangosfwrdd data perfformiad[1] yn golygu, er bod y Cyngor yn adrodd cymysgedd o fesurau sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau ac allbwn, ei bod yn anodd cael dealltwriaeth glir o'r canlyniadau a gyflawnwyd.

21 Ers hynny, mae'r Cyngor wedi mabwysiadu Cynllun Corfforaethol newydd ac wedi gwneud newidiadau sylweddol i'r ffordd y mae'n adrodd cynnydd yn erbyn ei amcanion. Canfuom ei bod bellach yn haws i uwch arweinwyr nodi data canlyniadau yn ei ddangosfwrdd data perfformiad ac felly deall yr effaith y mae ei gweithredoedd yn ei chael.

22 Fodd bynnag, nid yw'r wybodaeth am ganlyniadau a amlygir yn y dangosfwrdd data perfformiad diwygiedig yn adlewyrchu'r ystod ehangach o weithgarwch y mae'r Cyngor yn ymgymryd ag ef i gyflawni ei amcanion. Er enghraifft, o dan Amcan 3 (mynd i'r afael â thlodi ac anghydraddoldeb), mae'r rhan fwyaf o'r mesurau canlyniadau a amlygwyd yn y dangosfwrdd data perfformiad yn ymwneud â thai a digartrefedd. Ac eto mae adran naratif y cerdyn sgorio yn nodi ystod lawer mwy o weithgareddau i fynd i'r afael â thlodi ac anghydraddoldeb, ond nid yw effaith a chanlyniadau'r camau hynny wedi'u nodi mor glir yn yr adroddiad. Mae hyn yn golygu ei bod yn anodd i uwch arweinwyr gael dealltwriaeth gynhwysfawr o ba effaith y mae gweithredoedd y Cyngor yn ei chael.

Mae trefniadau'r Cyngor i sicrhau bod y wybodaeth am berfformiad sy'n adlewyrchu persbectif defnyddwyr gwasanaeth a gwybodaeth am ganlyniadau yn gywir yn gyfyngedig

23 Gwnaethom adolygu trefniadau'r Cyngor ar gyfer gwirio cywirdeb ei ddata. Ni wnaethom adolygu cywirdeb y data ei hun.

24 Mae bob un o feysydd gwasanaeth unigol y Cyngor yn gyfrifol am sicrhau bod eu data perfformiad eu hunain yn gywir. Er bod gan y Cyngor drefniadau canolog ar waith ar gyfer sicrhau bod mesurau yn gadarn ac ar gyfer herio perfformiad gwael, mae trefniadau’r Cyngor i ddilysu cywirdeb y data a ddarperir gan feysydd gwasanaeth yn gyfyngedig. Mae hyn yn cynyddu’r perygl y gallai arweinwyr uwch wneud penderfyniadau yn seiliedig ar wybodaeth sy’n anghywir.

[1] Adroddiad perfformiad Ch3 i'r Cabinet 7 Chwefror 2023 – mae hyn yn adlewyrchu'r trefniadau adrodd yn erbyn y Cynllun Gwella Corfforaethol - Gweledigaeth 2025

Nid yw'r Cyngor yn defnyddio ei wybodaeth am berfformiad yn gynhwysfawr i'w helpu i gyflawni'r canlyniadau y mae'n eu bwriadu ar draws bob maes gwasanaeth

25 Fel y nodir uchod, ein prif ganfyddiad yw nad yw gwybodaeth am berfformiad a ddarperir i arweinwyr uwch yn caniatáu iddynt gael dealltwriaeth gynhwysfawr o safbwynt y defnyddiwr gwasanaeth a chanlyniadau ar draws bob maes gwasanaeth. Mae'n dilyn wrth reswm felly nad yw'r graddau y mae'r Cyngor yn defnyddio'r wybodaeth honno i'w helpu i gyflawni ei ganlyniadau yn gynhwysfawr chwaith.

26 Roedd y Cyngor yn gallu rhoi enghreifftiau i ni yn y gwasanaethau Plant a Thai lle'r oedd wedi gofyn am safbwyntiau defnyddwyr gwasanaeth ac wedi gweithredu ar yr wybodaeth iddo ei derbyn.

Mae'r Cyngor wedi adolygu effeithiolrwydd ei drefniadau sydd wedi sicrhau mwy o eglurder ynghylch canlyniadau ond cafodd llai o effaith ar adrodd safbwyntiau defnyddwyr gwasanaeth

27 Mae'r Cyngor wedi adolygu a datblygu ei fframwaith rheoli perfformiad dros sawl blwyddyn ac mae'n gweithio tuag at gyflwyno dull Atebolrwydd ar Sail canlyniadau ar hyn o bryd. Ar adeg ein gwaith maes, ni chanfuwyd gennym fod y broses hon wedi arwain at bwyslais cryfach o fewn y data am berfformiad ar safbwynt y defnyddiwr gwasanaeth, ond mae wedi sicrhau mwy o eglurder ynghylch canlyniadau gweithgarwch y Cyngor.

28 Er bod y Cyngor yn ceisio defnyddio gwybodaeth gymharol pan fo ar gael, nid yw'n cymharu ei drefniadau ar gyfer casglu ac adrodd ar wybodaeth am berfformiad o ran canlyniadau a safbwynt y defnyddiwr gwasanaeth gyda dulliau sefydliadau eraill fel mater o drefn. Bydd gwneud hyn yn helpu'r Cyngor i ddeall a dysgu o sut y mae cynghorau eraill yn darparu gwybodaeth am safbwyntiau defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau. Mae hon yn elfen bwysig o drefniadau i sicrhau gwerth am arian.

Argymhellion

Arddangosyn 1: argymhellion

A1 Gwybodaeth am safbwynt y defnyddiwr gwasanaeth:

- dylai'r Cyngor gryfhau'r wybodaeth y mae'n ei darparu i'w arweinwyr uwch i ganiatáu iddynt ddeall pa mor dda y mae gwasanaethau yn diwallu anghenion defnyddwyr gwasanaeth.

A2 Gwybodaeth am gynnydd tuag at ganlyniadau:

- dylai'r Cyngor sicrhau bod yr wybodaeth a ddarperir i uwch arweinwyr am ganlyniadau yn adlewyrchu'r ystod o gamau gweithredu y mae'n eu cymryd i gyflawni ei amcanion.

A3 Gwybodaeth am ansawdd a chywirdeb data:

- mae angen i'r Cyngor sicrhau ei hun bod ganddo drefniadau cadarn i wirio ansawdd a chywirdeb y data safbwyntiau defnyddwyr a chanlyniadau y mae'n eu darparu i arweinwyr uwch.

Atodiad 1

Cwestiynau allweddol a'r hyn y chwiliwyd amdano gennym

Arddangosyn 2: cwestiynau allweddol a'r hyn y chwiliwyd amdano gennym

Mae'r tabl isod yn nodi'r cwestiwn y ceisiwyd ei ateb gennym drwy 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 arweinwyr uwch i ddeall safbwynt y defnyddiwr gwasanaeth a chanlyniadau ei weithgareddau i reoli ei berfformiad yn effeithiol?	
Lefel 2	**Meini Prawf Archwilio[2] (yr hyn yr ydym yn chwilio amdano)**
2.1 A yw'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i arweinwyr uwch yn cynnwys gwybodaeth briodol am safbwyntiau defnyddwyr gwasanaeth?	• Mae'r wybodaeth: – yn berthnasol i'r amcanion y mae'r Cyngor wedi eu gosod i'w hun; – yn ddigonol i alluogi dealltwriaeth o safbwynt y defnyddiwr gwasanaeth; – yn ddigonol i roi dealltwriaeth o gynnydd tuag at y canlyniadau y mae'r Cyngor yn bwriadu eu cyflawni; – yn deillio o'r amrywiaeth o ddefnyddwyr gwasanaeth gan gynnwys grwpiau sy'n rhannu nodweddion gwarchodedig; ac – yn cael ei defnyddio i hysbysu cymariaethau â pherfformiad cyrff tebyg pan fo'n berthnasol. • Mae'r Cyngor wedi cynnwys defnyddwyr gwasanaeth yn y broses o benderfynu pa wybodaeth i'w chasglu.

[2] Hysbyswyd ein meini prawf archwilio gan ein gwybodaeth gronnol am waith archwilio blaenorol, yn ogystal â'r hierarchaeth cwestiynau a dangosyddion cadarnhaol yr ydym wedi eu datblygu i gefnogi ein harchwiliadau egwyddor datblygu cynaliadwy.

Lefel 1	
A yw data perfformiad y Cyngor yn galluogi arweinwyr uwch i ddeall safbwynt y defnyddiwr gwasanaeth a chanlyniadau ei weithgareddau i reoli ei berfformiad yn effeithiol?	
Lefel 2	**Meini Prawf Archwilio[2] (yr hyn yr ydym yn chwilio amdano)**
2.2 A yw'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i arweinwyr uwch yn cynnwys gwybodaeth briodol am ganlyniadau gweithgareddau'r Cyngor?	• Mae'r wybodaeth yn manteisio ar amrywiaeth o ffynonellau tystiolaeth i gynnig golwg gyfannol ar gynnydd. • Mae'r wybodaeth yn galluogi arweinwyr uwch i fonitro cynnydd dros y byrdymor, y tymor canolig a'r hirdymor. • Mae'r wybodaeth yn galluogi arweinwyr uwch i fonitro cyflawniad canlyniadau sy'n cwmpasu meysydd gwasanaeth a/neu sefydliadau lluosog.
2.3 A oes gan y Cyngor drefniadau cadarn i sicrhau bod y data a ddarperir yn gywir?	• Mae gan y Cyngor drefniadau eglur i wirio ansawdd a chywirdeb y data y mae'n eu darparu i arweinwyr uwch. • Pan fydd gwendidau mewn ansawdd data yn cael eu nodi, 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?	• Pan fydd perfformiad gwael yn cael ei nodi, mae'r Cyngor yn defnyddio'r wybodaeth i wneud newidiadau/ymyriadau. • Ceir tystiolaeth o'r 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 arweinwyr uwch 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
Audit Wales

Archwilio Cymru

1 Cwr y Ddinas, Stryd Tyndall

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.