

Defnyddio gwybodaeth am berfformiad: persbectif a chanlyniadau defnyddwyr gwasanaeth – Dinas a Sir Abertawe

Blwyddyn archwilio: 2022-23

Dyddiad cyhoeddi: Tachwedd 2023

Cyfeirnod: 3921A2023

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

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 ganfuom	6
Yn gyffredinol, nid yw'r wybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn eu galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr y gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'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 fod gwybodaeth perfformiad a ddarparwyd i uwch arweinwyr i'w galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr y gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor yn gyfyngedig.
- 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 Mawrth a mis Awst 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 safbwyntiau a chanlyniadau defnyddwyr gwasanaeth, 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 gwasanaeth ar newidiadau gwasanaeth penodol na datblygu polisiâu a strategaethau.
- 6 Rydym wedi nodi ein cwestiynau archwilio a'n meini prawf archwilio yn **Atodiad 1**. Mae'r meini prawf archwilio yn nodi sut beth yw da a beth fyddem 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 pholisiâu 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 polisiâu 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 chyfweiliadau 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 ffinonellau 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 allweddol y Cyngor

13 Mae'r Cabinet a'r Pwyllgorau Craffu yn derbyn adroddiadau perfformiad chwarterol sy'n cynnwys manylion perfformiad gwasanaeth a chynnydd tuag at amcanion llesiant y Cyngor.

14 Mae meysydd gwasanaeth unigol yn adrodd cynnydd yn erbyn mesurau a dangosyddion allweddol i'r Tîm Rheoli Corfforaethol. Er enghraifft, mae gwasanaethau plant a theuluoedd yn darparu adroddiad lles misol.

15 Cyhoeddodd y Cyngor ei Hunanasesiad Blynyddol ym mis Mawrth 2023. Cyn hyn, bu'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio yn ei ystyried ym mis Rhagfyr 2022, yn unol â gofynion Deddf Llywodraeth Leol ac Etholiadau (Cymru) 2021.

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

Yr hyn a ganfuom

Mae gwybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr i'w galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr y gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor yn gyfyngedig

Mae gwybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr ar safbwynt defnyddwyr gwasanaeth yn gyfyngedig, felly mae'n anodd gweld sut y gallant ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth yn llawn i reoli perfformiad

- 17 Yn gyffredinol, nid yw adroddiadau perfformiad cyhoeddus y Cyngor yn cynnwys gwybodaeth am safbwynt defnyddwyr gwasanaeth, ar wahân i rai enghreifftiau cyfyngedig. Felly, mae'n anodd gweld sut y byddai uwch arweinwyr yn gallu deall pa mor dda y mae gwasanaethau a pholisïau yn diwallu anghenion defnyddwyr gwasanaeth o'u gwybodaeth am berfformiad.
- 18 Ar lefel gwasanaeth, yn enwedig yn y gwasanaethau cymdeithasol, cesglir gwybodaeth am brofiad defnyddwyr y gwasanaeth, ond nid yw hyn yn wir ar draws pob gwasanaeth ac nid yw'r wybodaeth hon bob amser yn cael ei hadrodd i uwch arweinwyr.

Mae'r wybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn canolbwyntio'n bennaf ar allbynnau a gweithgareddau yn hytrach na gwerthuso eu heffaith ar ddefnyddwyr gwasanaeth neu'r canlyniadau y mae'r Cyngor yn ceisio eu cyflawni

- 19 Mae'r wybodaeth perfformiad y mae'r Cyngor yn ei hadrodd yn gyhoeddus a'r wybodaeth a adroddir i'r Tîm Rheoli Corfforaethol yn cynnwys rhywfaint o wybodaeth am ganlyniadau, ond mae llawer ohoni yn canolbwyntio ar allbynnau a mesurau meintiol. Mae hyn yn cyfyngu ar allu uwch arweinwyr i ddeall effaith gweithgareddau'r Cyngor ac a yw'n cyflawni ei amcanion.
- 20 Yn ei hunanwerthusiad blynyddol, mae'r Cyngor wedi cynnwys astudiaethau achos i helpu i ddarparu golwg fwy cyfannol ar ei berfformiad. Er enghraifft, mae astudiaethau achos i helpu i ddangos effaith darparu taliadau uniongyrchol i unigolion, a chefnogaeth a gwasanaethau i ofalwyr unigol. Mae'r astudiaethau achos hyn yn helpu uwch arweinwyr i ddeall effaith gweithgareddau'r Cyngor, er bod y nifer fach yn golygu nad ydynt yn darparu darlun cynhwysfawr o berfformiad. Gallai astudiaethau achos pellach ar draws yr holl amcanion fod yn ddatblygiad cadarnhaol.

Mae'r Cyngor yn ailgyflwyno trefniadau i wirio ansawdd ei ddata perfformiad ond nid yw hyn yn cynnwys data eto ar ganlyniadau a safbwynt defnyddwyr y gwasanaeth

- 21 Peidiodd y Cyngor â gwirio ei ddata dangosyddion perfformiad yn ystod pandemig Covid-19 a gynyddodd y risgiau o weithredu a defnyddio adnoddau ar sail gwybodaeth anghywir. Adolygodd gwasanaeth Archwilio Mewnol y Cyngor effeithiolrwydd trefniadau'r Cyngor i gasglu a chyhoeddi data rheoli perfformiad yn ystod 2021-22. Argymhellodd Archwilio Mewnol y dylai'r Cyngor ailddatgan gwirio data dangosyddion perfformiad. Mae'r Cyngor bellach wedi ail-ddechrau gwirio ei ddata dangosyddion perfformiad ar gyfer y Gwasanaethau Cymdeithasol ac mae'n bwriadu ymestyn ei drefniadau gwirio i'w holl ddangosyddion perfformiad ym mis Ebrill 2024.
- 22 Mae gan y Cyngor broses ar waith i benderfynu pa ddangosyddion perfformiad y bydd yn eu casglu. Fel rhan o hyn, mae gwasanaethau'n cynnig dangosyddion, gan gynnwys sut y byddant yn cael eu diffinio, eu casglu a'u perthnasedd â'r cynllun gwasanaeth, y cynllun corfforaethol, neu'r gofrestr risg. Mae'r broses yn darparu mecanwaith i adolygu a herio cadernid cywirdeb y data. Defnyddiodd y Cyngor y broses hon i ddatblygu dangosyddion perfformiad ar gyfer ei Gynllun Corfforaethol newydd. Ar adeg yr adolygiad, gwelsom fod gan y Cyngor ganlyniadau cyfyngedig a gwybodaeth safbwynt defnyddwyr gwasanaeth, felly nid yw'r broses hon wedi ymdrin â'r math hwn o wybodaeth. Gallai'r Cyngor ddefnyddio'r broses hon i'w helpu i asesu cywirdeb persbectif defnyddwyr gwasanaeth a gwybodaeth ganlyniadau yn y dyfodol.

Gan fod y wybodaeth a ddarperir am 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 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 persbectif defnyddwyr gwasanaeth a gwybodaeth ganlyniadau i'w helpu i gyflawni ei ganlyniadau o'r wybodaeth hon am berfformiad 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 yna gan ddefnyddio'r wybodaeth hon. Er enghraifft, mae'r Cyngor yn casglu gwybodaeth am gwynion y mae'n eu derbyn ac yn monitro canlyniadau'r cwynion hynny.

Mae'r Cyngor yn cydnabod yr angen i wella sut mae'n asesu canlyniadau ei weithgareddau ac mae newydd ddechrau'r broses hon

- 25 Mae'r Cyngor wedi nodi yn ei hunanasesiad blynyddol bod angen iddo ddadansoddi canlyniadau ei weithgareddau. Mae'n bwriadu adolygu ei drefniadau rheoli perfformiad cyffredinol yn ystod 2023-24.
- 26 Mae'r Cyngor wedi dechrau gweithio gyda'i sefydliadau partner Bwrdd Gwasanaethau Cyhoeddus (BGC) i ddatblygu Fframwaith Rheoli Perfformiad BGC. Mae'r gwaith hwn yn cynnwys asesu data dangosyddion perfformiad sydd ar gael gan asiantaethau eraill a'u halinio â Chynllun Llesiant BGC Abertawe. Mae'n rhy gynnar i ni asesu effaith y gwaith hwn.
- 27 Bydd yn bwysig i'r Cyngor sicrhau ei fod yn meincnodi ac yn cymharu ei drefniadau ar gyfer casglu ac adrodd ar wybodaeth perfformiad ar ganlyniadau a safbwynt defnyddwyr gwasanaeth â dulliau sefydliadau eraill. Mae hon yn elfen bwysig o drefniadau i sicrhau gwerth am arian. Bydd gwneud hyn hefyd yn helpu'r Cyngor i ddeall a dysgu o sut mae cynghorau eraill yn darparu gwybodaeth am bersbectif a chanlyniadau defnyddwyr gwasanaeth.

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.

Atodiad 1

Y 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.– Digon i alluogi dealltwriaeth o safbwynt defnyddiwr 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'u 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 prif arholiadau 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.