Defnyddio Gwybodaeth am Berfformiad: Persbectif Defnyddwyr Gwasanaeth a Chanlyniadau – Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam

Blwyddyn archwilio: 2022-23

Dyddiad cyhoeddi: Chwefror 2024

Cyfeirnod y ddogfen: 4049A2024

Paratowyd y ddogfen hon fel rhan o waith a gyflawnir yn unol â swyddogaethau statudol.

Os ceir cais am wybodaeth y gall y ddogfen hon fod yn berthnasol iddi, tynnir sylw at y Cod Ymarfer a gyhoeddwyd o dan adran 45 Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000. Mae cod adran 45 yn nodi'r arfer o ran trin ceisiadau a ddisgwylir gan awdurdodau cyhoeddus, gan gynnwys ymgynghori â thrydydd partïon perthnasol. Mewn perthynas 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 at Archwilio Cymru: 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 y gwnaethom fwrw golwg arno – cwmpas yr archwiliad hwn 4

Pam y cynhaliom yr archwiliad hwn 5

Trefniadau’r Cyngor ar gyfer adrodd ar berfformiad 5

Yr hyn a ganfuom 6

Darperir gwybodaeth gyfyngedig i uwch arweinwyr i’w helpu i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau’r Cyngor sy’n ei gwneud yn anodd iddynt reoli perfformiad yn effeithiol 6

Argymhellion 8

Atodiadau

Atodiad 1: Cwestiynau allweddol a’r hyn y gwnaethom chwilio amdano 10

Crynodeb o'r adroddiad

1 Gwnaethom ystyried safbwynt 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 yng Nghyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam (y Cyngor).

2 Yn gyffredinol, gwelsom fod uwch arweinwyr yn cael gwybodaeth gyfyngedig i'w helpu i ddeall persbectif defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor, gan ei gwneud hi'n anodd iddynt reoli perfformiad yn effeithiol.

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

Yr hyn y gwnaethom fwrw golwg arno – cwmpas yr archwiliad hwn

4 Canolbwyntiom ar y wybodaeth am berfformiad a ddarparwyd i uwch swyddogion ac uwch aelodau (uwch arweinwyr) ynghylch persbectif defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau, 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.

5 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'r hyn y byddem yn disgwyl dod o hyd iddo.

6 At ei gilydd, roeddem yn chwilio am rannu gwybodaeth am berfformiad 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.

7 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 'ymgysylltu' 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.

8 Mae ein canfyddiadau yn seiliedig ar adolygiadau o ddogfennau a chyfweliadau gydag Aelod y Cabinet, Cyfarwyddwr ac uwch swyddog sydd â chyfrifoldeb am drefniadau rheoli perfformiad y Cyngor. Mae'r dystiolaeth a ddefnyddiwyd

gennym i lywio ein canfyddiadau wedi'i chyfyngu i'r ffynonellau hyn. Gwnaed y gwaith hwn gennym yn ystod mis Mehefin 2023.

9 Roeddem yn ceisio ateb y cwestiwn **'A yw'r data ar berfformiad y Cygor yn galluogi uwch arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau ei weithgareddau i reoli ei berfformiad yn effeithiol?**' Fe wnaethom ni hyn trwy archwilio'r cwestiynau canlynol:

- A yw'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir ar gyfer uwch arweinwyr yn cynnwys gwybodaeth briodol am safbwynt defnyddwyr gwasanaeth?
- A yw'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir ar gyfer 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 cynhaliom yr archwiliad hwn

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

11 Roeddem yn ceisio:

- cael sicrwydd bod yr wybodaeth am berfformiad y mae'r Cyngor yn ei darparu ar gyfer uwch swyddogion ac aelodau etholedig yn eu galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniad ei weithgareddau;
- cael sicrwydd bod yr wybodaeth hon am berfformiad yn rhan o drefniadau'r Cyngor i sicrhau gwerth am arian wrth ddefnyddio'i adnoddau a chymhwyso'r egwyddor datblygu cynaliadwy; ac
- adnabod cyfleoedd i'r Cyngor gryfhau ei drefniadau.

Trefniadau'r Cyngor ar gyfer adrodd ar berfformiad

12 Mae'r Cyngor yn cynhyrchu cardiau sgorio chwarterol ar gynnydd yn erbyn amcanion Cynllun y Cyngor. Mae pob un o'r rhain yn cael eu monitro gan Fyrddau Blaenoriaeth y Cyngor ac ar gael ar y fewnrwyd i bob aelod gael mynediad ato. Mae'r cardiau sgorio chwarter dau a phedwar yn cael eu cyflwyno i'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth, y Bwrdd Gweithredol a'r pwyllgorau craffu hefyd. Mae'r Cyngor wedi datblygu Cynllun Corfforaethol newydd yn ddiweddar, ond ar adeg ein gwaith maes, roedd yr adroddiadau perfformiad yn canolbwyntio ar Gynllun Corfforaethol blaenorol y Cyngor.

13 Cyflwynir adroddiadau blynyddol amrywiol, rhai ohonynt yn statudol, i'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth, y Bwrdd Gweithredol a'r pwyllgorau craffu hefyd. Mae'r rhain yn cynnwys ei hunanasesiad corfforaethol ac adroddiad y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol.

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

Yr hyn a ganfuom

Darperir gwybodaeth gyfyngedig i uwch arweinwyr i'w helpu i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor, sy'n ei gwneud yn anodd iddynt reoli perfformiad yn effeithiol

Darperir gwybodaeth gyfyngedig i uwch arweinwyr i'w helpu i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth

15 Gwelsom rai enghreifftiau o wybodaeth yn adroddiad blynyddol y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol a fyddai'n helpu uwch arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth. Mae gwybodaeth am gwynion a chanmoliaeth hefyd yn cael ei rhannu gydag uwch arweinwyr yn yr adroddiad cwynion blynyddol. Fodd bynnag, ar y cyfan, gwelsom mai prin oedd gwybodaeth ym mhrif adroddiadau'r Cyngor ynghylch perfformiad a fyddai'n galluogi uwch arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth.

16 Ychydig iawn o enghreifftiau a ganfuom o fesurau ynghylch safbwynt defnyddwyr gwasanaeth yn y cardiau sgorio chwarterol. O ganlyniad, 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.

Mae'r wybodaeth am berfformiad a ddarparwyd i uwch arweinwyr ar gyfer Cynllun y Cyngor blaenorol yn cynnwys gwybodaeth gyfyngedig am ganlyniadau gweithgareddau'r Cyngor, ond mae'r Cyngor yn gweithredu i fynd i'r afael â hyn

17 Er bod gan y Cyngor rai enghreifftiau o fesurau canlyniadau, ar y cyfan, canfuom mai ychydig iawn o wybodaeth oedd ar gael i helpu uwch arweinwyr i ddeall canlyniadau gweithgareddau'r Cyngor o'i Gynllun Corfforaethol blaenorol. Ychydig iawn o wybodaeth am ganlyniadau oedd yn adroddiadau chwarterol y Cyngor ac roedd yn canolbwyntio ar allbwn a gweithredoedd. Mae hyn yn cyfyngu ar allu uwch arweinwyr i ddeall effaith gweithgareddau'r Cyngor ac a yw'n cyflawni ei amcanion.

18 Mae'r Cyngor yn datblygu mesurau canlyniadau ar gyfer ei Gynllun Cyngor 2023-28. Mae fformat templed newydd arfaethedig yr adroddiadau perfformiad ar Gynllun y Cyngor 2023-28 yn dangos y byddant yn canolbwyntio mwy ar ganlyniadau a gallai'r fformat newydd alluogi uwch arweinwyr i fonitro canlyniadau'r Cyngor dros gyfnod y cynllun. Fodd bynnag, gan fod y mesurau hyn yn dal i gael eu datblygu, nid oeddent yn cael eu hadrodd i uwch arweinwyr adeg ein gwaith maes.

Mae gan y Cyngor drefniadau cyfyngedig i sicrhau bod persbectif defnyddwyr gwasanaeth a gwybodaeth am ganlyniadau a ddarperir i uwch arweinwyr yn gywir

19 Yn gyffredinol, canfuom nad oes gan y Cyngor drefniadau cynhwysfawr i wirio cywirdeb ei bersbectif defnyddwyr gwasanaeth a'i wybodaeth am ganlyniadau gan nad ydynt yn nodwedd amlwg o'i wybodaeth am berfformiad. Fodd bynnag, gwelsom enghreifftiau o drefniadau sy'n helpu i sicrhau uwch arweinwyr bod manyldeb y tu ôl i'r wybodaeth perfformiad a roddir iddynt. Er enghraifft, mae'r Cyngor yn cynnal hapwiriadau ar ei setiau data perfformiad i ddeall unrhyw anghysondebau mewn perfformiad, ond nid yw'r rhain yn ymdrin â data ar bersbectif defnyddwyr gwasanaeth yn rheolaidd. Mae hefyd wedi cyflwyno safonau ar gyfer mewnbynnu data a darparwyd cerdyn ansawdd data ar gyfer mesur safbwynt defnyddwyr gwasanaeth sy'n nodi'r dull o gyfrifo. Fodd bynnag, oni bai bod y Cyngor yn sicr bod ei drefniadau cywirdeb data yn cynnwys safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a data canlyniadau, mae risg y gellir gwneud penderfyniadau a gweithredu, a bod adnoddau'n cael eu defnyddio, yn seiliedig ar wybodaeth anghywir.

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

20 Fel y nodir uchod, ein prif ganfyddiad yw bod gwybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr i'w galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor yn gyfyngedig. Felly, mae'n dilyn bod y graddau y mae'r Cyngor yn defnyddio persbectif defnyddwyr gwasanaeth a gwybodaeth am ganlyniadau i'w helpu i gyflawni ei ganlyniadau o'r wybodaeth hon am berfformiad hefyd yn gyfyngedig.

21 Pan ddaethom o hyd i enghreifftiau o'r Cyngor yn darparu gwybodaeth am safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau, gwelsom ei fod yn defnyddio'r wybodaeth hon i wneud newidiadau. Er enghraifft, newidiodd y Cyngor broses gwneud cais am Fathodynnau Glas oherwydd cwynion a gafodd am yr amser hir a gymerodd asesiadau.

Mae'r Cyngor wedi dechrau cryfhau ei wybodaeth am ganlyniadau fel rhan o'i adolygiad diweddar o'i drefniadau rheoli perfformiad, ond nid yw hyn wedi arwain at gryfhau ei wybodaeth am berfformiad ynghylch perfformiad defnyddwyr gwasanaeth

22 Mae'r Cyngor wedi adolygu ei drefniadau rheoli perfformiad ar gyfer ei Gynllun Cyngor newydd ac fel rhan o hynny mae wedi ymgorffori mwy o fesurau canlyniadau yn benodol, y bydd wedyn yn adrodd yn eu herbyn, gan alluogi uwch arweinwyr i gael gwell dealltwriaeth o effaith gweithgareddau'r Cyngor.

23 Fodd bynnag, nid yw'r Cyngor wedi adolygu sut y gall gryfhau gwybodaeth i helpu uwch arweinwyr i ddeall barn defnyddwyr gwasanaeth o fewn y fformat arfaethedig ar gyfer ei adroddiadau perfformiad newydd. Er enghraifft, mae'r templed ar gyfer adrodd ar flaenoriaethau 2023-28 yn cynnwys adran ar 'gwsmeriaid' gydag is-bennawd yn cyfeirio at arolygon bodlonrwydd cwsmeriaid. Fodd bynnag, mae'r templed y mae ei adran Tai ac Asedau wedi'i chwblhau fel enghraifft yn disgrifio'r gweithgaredd ymgysylltu, yn hytrach na darparu gwybodaeth i alluogi uwch arweinwyr i benderfynu pa mor dda y mae'r gwasanaeth yn diwallu anghenion ei ddefnyddwyr.

24 Nid yw'r Cyngor yn cymharu persbectif defnyddwyr y gwasanaeth na'r wybodaeth am ganlyniadau y mae'n ei chasglu gyda'r wybodaeth a gesglir, neu'r dulliau casglu, 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 bersbectif y defnyddiwr 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 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'r canlyniadau a fwriadwyd.

A3 Trefniadau i wirio ansawdd a chywirdeb data

Dylai'r Cyngor sicrhau bod ei drefniadau sicrhau ansawdd data yn cynnwys gwybodaeth safbwynt defnyddwyr gwasanaeth fel y gall sicrhau ei hun bod yr wybodaeth hon yn gywir.

Atodiad 1

Cwestiynau allweddol a'r hyn y gwnaethom chwilio amdano

Arddangosyn 2: cwestiynau allweddol a'r hyn y gwnaethom chwilio amdano

Mae'r tabl isod yn nodi'r cwestiwn yr oeddem yn ceisio'i ateb wrth gynnal yr archwiliad hwn, ynghyd â'r meini prawf archwilio a ddefnyddiom i benderfynu ar ein canfyddiadau.

Lefel 1	
A yw'r data ar berfformiad y Cyngor yn galluogi uwch arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddwyr 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 am berfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr yn cynnwys gwybodaeth briodol am safbwynt defnyddwyr gwasanaeth?	• Mae'r wybodaeth: – yn berthnasol i'r amcanion y mae'r Cyngor wedi'u pennu ar ei gyfer ei hun; – yn ddigon i'w gwneud yn bosibl deall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth; – yn ddigon i ddarparu dealltwriaeth am gynnydd tuag at y canlyniadau y mae'r Cyngor yn bwriadu eu cyflawni; – yn dod oddi wrth yr 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 wrth benderfynu pa wybodaeth i'w chasglu.

[1] Goleuwyd ein meini prawf archwilio gan ein gwybodaeth gronnol o waith archwilio blaenorol yn ogystal â'r hierarchaeth cwestiynau a dangosyddion perfformiad yr ydym wedi'u datblygu i ategu ein harchwiliadau mewn perthynas â'r egwyddor datblygu cynaliadwy.

Lefel 2	Meini Prawf Archwilio[1] (yr hyn yr ydym yn chwilio amdano)
2.2 A yw'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir ar gyfer uwch arweinwyr yn cynnwys gwybodaeth briodol am ganlyniadau gweithgareddau'r Cyngor?	• Mae'r wybodaeth yn dod o ystod o ffynonellau tystiolaeth i ddarparu golwg gyfannol ar gynnydd. • Mae'r wybodaeth yn galluogi uwch arweinwyr i fonitro cynnydd dros y tymor byr, canolig a hir. • Mae'r wybodaeth yn galluogi uwch arweinwyr i fonitro'r modd y cyflawnir canlyniadau sy'n cwmpasu nifer o feysydd gwasanaeth a/neu sefydliadau.
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 ei ddarparu ar gyfer uwch arweinwyr. • Lle canfyddir gwendidau yn ansawdd y data, mae'r Cyngor yn mynd i'r afael â hwy.
2.4 A yw'r Cyngor yn defnyddio'r wybodaeth i'w helpu i gyflawni ei ganlyniadau?	• Lle canfyddir perfformiad gwael mae'r Cyngor yn defnyddio'r wybodaeth i wneud newidiadau/ymyriadau. • Ceir tystiolaeth bod y Cyngor yn gwella'i gynnydd tuag at ei ganlyniadau o ganlyniad i'w ymyriadau.
2.5 A yw'r Cyngor yn adolygu effeithiolrwydd ei drefniadau?	• Mae'r Cyngor yn adolygu'r wybodaeth a ddarperir ar gyfer uwch arweinwyr i sicrhau ei bod yn briodol ac yn berthnasol. • Mae'r Cyngor yn cymharu'r wybodaeth y mae'n ei chasglu â'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.