

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

Blwyddyn archwilio: 2022-23

Dyddiad cyhoeddi: Mawrth 2024

Cyfeirnod y ddogfen: 4100A2024

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](mailto: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

Crynodeb o'r adroddiad	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 wybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr i'w galluogi i deall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor yn gyfyngedig, gan gyfyngu ar eu gallu i ddeall effaith ei gwasanaethau a pholisïau	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 **gwybodaeth perfformiad a ddarparwyd i uwch arweinwyr i'w galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr y gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor yn gyfyngedig, gan gyfyngu ar eu gallu i ddeall effaith eu gwasanaethau a'u polisiau.**
- 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 Cyflwynir cardiau sgorio cytbwys perfformiad i uwch arweinyddiaeth bob chwarter gan bob cyfarwyddiaeth. Caiff perfformiad yn erbyn Cynllun Cyflawni'r Cyngor a risgiau corfforaethol eu hadrodd yn gyhoeddus bob chwarter drwy'r Cabinet. Mae'r Cyngor yn cynhyrchu adroddiad hunanasesu a lles blynyddol. Mae'r adroddiad hwn yn cynnwys manylion perfformiad gwasanaeth a chynnydd tuag at amcanion llesiant y Cyngor.

14 Cafodd adroddiad Hunanasesiad a Lles Blynyddol y Cyngor 2021/22 ei adolygu gan y Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio ar 29 Medi, a'i gymeradwyo gan y Cyngor llawn ar 25 Hydref 2022, yn unol â gofynion Deddf Llywodraeth Leol ac Etholiadau (Cymru) 2021.

- 15 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, gan gyfyngu ar eu gallu i ddeall effaith ei wasanaethau a'i bolisiau.

Mae gwybodaeth perfformiad a ddarperir i uwch arweinwyr ar safbwynt defnyddwyr gwasanaeth yn gyfyngedig

- 16 Mae gwybodaeth i helpu uwch arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth yn gyfyngedig o fewn adroddiad perfformiad presennol y Cyngor.
- 17 Mae rhywfaint o wybodaeth sy'n adlewyrchu safbwynt defnyddwyr gwasanaeth, er enghraifft, a ddarperir trwy arolygon bodlonrwydd a gwybodaeth am gwynion. Mae Adroddiad Blyneddol Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol 2021/22 hefyd yn cynnwys rhywfaint o wybodaeth i helpu i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth, yn ogystal â cherdyn sgorio cytbwys yr Economi a'r Amgylchedd ar gyfer Chwarter 3, 2022/23. Fodd bynnag, nid yw pob cerdyn sgorio cytbwys yn darparu gwybodaeth am safbwynt defnyddiwr y gwasanaeth.
- 18 Yn gyffredinol, felly, mae'n anodd gweld sut y gellir sicrhau uwch arweinwyr eu bod yn deall yr effaith y mae gwasanaethau a pholisiau'r Cyngor yn ei chael ar ddefnyddwyr gwasanaeth.

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

- 19 Yn gyffredinol, gwelsom fod y wybodaeth perfformiad a adroddir i uwch arweinwyr yn canolbwyntio'n bennaf ar allbynnau a mesurau meintiol, gydag enghreifftiau cyfyngedig o ganlyniadau yn cael eu darparu.
- 20 Er enghraifft, mae'r diweddariadau chwarterol ar Gynllun Cyflawni Cynllun Sir 2022-27 y Cyngor yn canolbwyntio ar weithgareddau yn hytrach na chanlyniadau ac i ba raddau y mae'r Cyngor yn cyflawni ei amcanion.
- 21 Mae hyn yn cyfyngu ar allu uwch arweinwyr i ddeall effaith gweithgareddau'r Cyngor ac a yw'n cyflawni ei amcanion.

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

- 22 Mae gan y Cyngor drefniadau cyfyngedig i wirio ansawdd a chywirdeb ei ddata a'i wybodaeth perfformiad sy'n ymwneud â chanlyniadau a phersbectif defnyddwyr y gwasanaeth.
- 23 Mae'r Cyngor yn ymddiried yn ei staff i fod yn gyfarwydd â'i ddata a sut mae'n cael ei gasglu a'i wirio. Mae gan y Cyngor drefniadau ar waith i synhwyro data gwirio. Er enghraifft, mae Tîm Perfformiad Gwasanaethau Oedolion y Cyngor yn cynnal adroddiadau glanhau data rheolaidd, a gynhyrchir gan un swyddog ac yna eu dilysu gan un arall. Bydd y broses hon yn codi anghysonderau â gwybodaeth perfformiad, ond efallai na fydd anghywirdebau o fewn gwybodaeth perfformiad yn cael eu nodi os na nodwyd anghysondebau.
- 24 Mae gan y Cyngor hefyd brosesau a rheolaethau ar waith, megis cyfyngiadau a osodir ar opsiynau mynediad data yn dangosfyrddau System Gwybodaeth Gofal Cymunedol Cymru a ffeiliau astudiaeth achos.
- 25 Fodd bynnag, yn gyffredinol, nid yw cywirdeb o fewn gwybodaeth perfformiad yn cael ei wirio fel mater o drefn. O ganlyniad, mae risg y gallai gwybodaeth perfformiad a gyflwynir i uwch arweinwyr fod yn anghywir, gan gynyddu'r risg o gamau gweithredu a defnyddio adnoddau 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.**

- 26 Fel y nodwyd yn flaenorol, mae'r Cyngor yn darparu gwybodaeth perfformiad gyfyngedig i uwch arweinwyr i'w galluogi i ddeall persbectif defnyddwyr y gwasanaeth a chanlyniadau ei weithgareddau. Felly, mae'n rhesymegol y bydd y Cyngor yn defnyddio persbectif defnyddwyr gwasanaeth a gwybodaeth ganlyniadau i'w helpu i gyflawni ei ganlyniadau o'r wybodaeth hon am berfformiad yn gyfyngedig.
- 27 Pan ddaethom o hyd i enghreifftiau o'r Cyngor yn darparu gwybodaeth am safbwynt defnyddwyr gwasanaeth, gallem ei weld wedyn yn defnyddio'r wybodaeth hon i wneud newidiadau. Er enghraifft, mae Refeniw, Budd-daliadau a Gofal Cymdeithasol wedi defnyddio gwybodaeth am gwynion i wneud newidiadau i'w taliadau, a hyfforddiant rheoli.

**Mae'r Cyngor wedi nodi bod angen iddo ddadansoddi canlyniadau ei weithgareddau yn well**

- 28 Mae'r Cyngor wedi nodi ei angen i ddeall ei drefniadau ar gyfer gwerthuso effaith yn well ac mae wedi cymryd camau i adolygu ei ddull o hunanwerthuso, rheoli risg ac adrodd ar berfformiad. Yn ei Adroddiad Hunanasesiad Blynyddol a Llesiant Hydref 2022, mae'r Cyngor yn cydnabod bod angen iddo fod yn fwy ymwybodol o pam mae'n gwneud yr hyn y mae'n ei wneud, gydag ymagwedd werthusodol i helpu i ddeall ei effaith. Ond canfu ein hadolygiad nad yw hyn wedi arwain at welliannau yn ei ganlyniadau a gwybodaeth safbwynt defnyddwyr gwasanaeth hyd yma.
- 29 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 sicrhau bod digon o wybodaeth yn cael 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 ddeall a gwerthuso a yw'r Cyngor yn cyflawni ei amcanion ac yn cyflawni ei ganlyniadau arfaethedig.

#### A3 Ansawdd a chywirdeb data

- Mae angen i'r Cyngor sicrhau ei hun bod ganddo drefniadau cadarn, ar draws y Cyngor, 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 <sup>1</sup> (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"><li>• Y wybodaeth yw:<ul style="list-style-type: none"><li>– berthnasol i'r amcanion y mae'r Cyngor wedi'u gosod ei hun;</li><li>– yn ddigon i alluogi dealltwriaeth o safbwynt defnyddwyr y gwasanaeth;</li><li>– yn ddigon i ddarparu dealltwriaeth o gynnydd tuag at y canlyniadau y mae'r Cyngor yn bwriadu eu cyflawni;</li><li>– yn deillio o amrywiaeth defnyddwyr gwasanaeth gan gynnwys grwpiau sy'n rhannu nodweddion gwarchoddedig; a</li><li>– ddefnyddir i lywio cymariaethau â pherfformiad cyrff tebyg lle bo hynny'n berthnasol.</li></ul></li><li>• Mae'r Cyngor wedi cynnwys defnyddwyr gwasanaeth wrth benderfynu pa wybodaeth i'w chasglu.</li></ul>

<sup>1</sup> 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 archwilio<sup>1</sup> (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](mailto:post@archwilio.cymru)

Gwefan [www.archwilio.cymru](http://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.