

Defnyddio gwybodaeth am
berfformiad: safbwynt defnyddwyr
gwasanaeth a chanlyniadau – Cyngor
Sir Ynys Môn

Blwyddyn archwilio: 2022-23

Dyddiad cyhoeddi: Tachwedd 2023

Cyfeirnod y ddogfen: 3927A2023

Mae'r adroddiad hwn wedi ei baratoi fel rhan o waith a gyflawnir yn unol â swyddogaethau statudol.

Os derbynir 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 ddisgwyllir gan awdurdodau cyhoeddus wrth ymdrin â cheisiadau, gan gynnwys ymgynghori â thrydydd partion perthnasol. Mewn cysylltiad â'r ddogfen hon, mae Archwilydd Cyffredinol Cymru ac Archwilio Cymru yn drydydd partion perthnasol. Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynglŷn â datgelu neu aildddefnyddio'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

Yr hyn y gwnaethom edrych arno – cwmpas yr archwiliad hwn	4
Pam y gwnaethom gynnal yr archwiliad hwn?	5
Trefniadau adrodd ar berfformiad y Cyngor	5
Yr hyn a nodwyd gennym	6
Prin yw'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i uwch-arweinwyr i'w galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor	
Argymhellion	8
Atodiadau	
Atodiad 1: Cwestiynau allweddol a'r hyn roeddem yn edrych amdano	9

Adroddiad cryno

- 1 Gwnaethom ystyried gwybodaeth am safbwynt defnyddwyr gwasanaethau a chanlyniadau a ddarparwyd i uwch-swyddogion ac uwch-aelodau (uwch-arweinwyr), a sut mae'r wybodaeth hon yn cael ei defnyddio.
- 2 Ar y cyfan, gwelsom mai prin yw'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i uwch-arweinwyr yng Nghyngor Sir Ynys Môn (y Cyngor) i'w galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor.
- 3 Rydym wedi gwneud tri argymhelliad i gryfhau'r wybodaeth a roddir i'r uwch-arweinwyr.

Yr hyn y gwnaethom edrych arno – cwmpas yr archwiliad hwn

- 4 Gwnaethom ganolbwyntio ar y wybodaeth am berfformiad a ddarparwyd i uwch-swyddogion ac uwch-aelodau (uwch-arweinwyr) am safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau, a sut mae'r wybodaeth hon yn cael 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 eu casglu. Nid oedd yr adolygiad yn canolbwyntio ychwaith ar ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaeth ar newidiadau penodol i'r gwasanaeth na datblygu polisiau a strategaethau.
- 5 Rydym wedi nodi ein cwestiynu archwilio a meini prawf archwilio yn **Atodiad 1**. Mae'r meini prawf archwilio yn eu hanfod yn nodi sut beth yw da a beth y byddem yn disgwyl ei ganfod.
- 6 Ar y cyfan, roeddem yn chwilio am wybodaeth am berfformiad i'w rhannu ag uwch-arweinwyr i'w helpu i ddeall pa mor dda y mae gwasanaethau a pholisïau yn bodloni 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 edrych i weld bod uwch-arweinwyr yn defnyddio'r wybodaeth hon i fonitro cynnydd a chymryd camau lle bo angen i wella canlyniadau.
- 7 Mae hyn yn rhan bwysig o drefniadau i wneud yn siŵr bod cynghorau yn sicrhau gwerth am arian wrth ddefnyddio eu hadnoddau. Mae hefyd yn ffordd bwysig y gall y Cyngor gael sicrwydd ei fod yn gweithredu yn unol â'r ffordd 'cynnwys' 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 fwriadwyd a gwneud newidiadau lle nad ydynt.
- 8 Mae ein canfyddiadau'n seiliedig ar adolygiadau o ddogfennau a chyfweliadau â'r aelod Pwyllgor Gwaith, y pennaeth gwasanaeth a'r 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. Gwnaethom y gwaith hwn yn ystod mis Mai 2023.

- 9 Ein nod oedd ateb y cwestiwn **'A yw'r wybodaeth am berfformiad y Cyngor yn galluogi uwch-arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddiwr gwasanaeth a chanlyniadau ei weithgareddau i reoli ei berfformiad yn effeithiol?'**

Gwnaethom hyn drwy archwilio'r cwestiynau canlynol:

- A yw'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i uwch-arweinwyr yn cynnwys gwybodaeth briodol am safbwynt defnyddwyr gwasanaeth?
- 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 ar waith er mwyn 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?

- 10 Cynhaliwyd yr archwiliad hwn er mwyn 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.

- 11 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 y defnyddiwr gwasanaeth a chanlyniad ei weithgareddau;
- cael sicrwydd bod y wybodaeth hon yn rhan o drefniadau'r Cyngor er mwyn sicrhau gwerth am arian wrth ddefnyddio ei adnoddau a'i gymhwysiad o'r egwyddor datblygu cynaliadwy; a
- nodi cyfleoedd i'r Cyngor gryfhau ei drefniadau.

Trefniadau adrodd ar berfformiad y Cyngor

- 12 Mae Tîm Arweinyddiaeth y Cyngor (uwch swyddogion) a'i Bwyllgor Gwaith (Arweinydd y Cyngor ac aelodau portffolio) yn derbyn adroddiadau perfformiad chwarterol ar ffurf cerdyn sgorio corfforaethol. Mae hyn yn cynnwys manylion perfformiad gwasanaeth, cynnydd tuag at amcanion llesiant a gwybodaeth monitro ariannol.
- 13 Yn ogystal â'r cardiau sgorio corfforaethol chwarterol, caiff Cynllun y Cyngor ei fonitro drwy:
- Adroddiadau rheoli perfformiad chwarterol sy'n canolbwyntio ar y camau gweithredu sy'n gysylltiedig â gwasanaeth;
 - Byrddau Rhaglen Trawsnewid Chwarterol.
- 14 Canolbwyntiodd ein hadolygiad ar y dulliau adrodd perfformiad allweddol hyn.

Yr hyn a nodwyd gennym

Prin yw'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i uwch-arweinwyr i'w galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor

Mae'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i uwch-arweinwyr yn rhoi dealltwriaeth gyfyngedig i safbwynt defnyddwyr gwasanaeth

- 15 Nid yw safbwynt defnyddwyr gwasanaeth wedi'i gynrychioli'n dda yn adroddiadau perfformiad presennol y Cyngor. Mae'r prif adroddiad perfformiad, y cerdyn sgorio corfforaethol chwarterol, yn darparu gwybodaeth gyfyngedig am safbwynt defnyddwyr gwasanaeth. Er enghraifft, dim ond pump o'r 74 o fesurau sydd wedi'u cynnwys yn y cardiau sgorio chwarterol sy'n ymwneud â safbwynt defnyddwyr gwasanaeth. Felly, mae'n anodd gweld sut y byddai uwch-arweinwyr yn gallu deall pa mor dda y mae gwasanaethau a pholisïau'n diwallu anghenion defnyddwyr gwasanaeth o'r wybodaeth hon.
- 16 Mae rhai aelodau gweithredol yn cael gwybodaeth am berfformiad am safbwynt defnyddwyr gwasanaeth mewn perthynas â rhai gwasanaethau yn eu portffolio, ond nid eraill. Er enghraifft, canolfannau hamdden ond nid glendid strydoedd. Lle mae gwybodaeth am safbwynt defnyddwyr gwasanaeth, nid yw hyn wedyn yn cael ei adlewyrchu yn yr adroddiadau perfformiad chwarterol. Er enghraifft, mae canolfan alwadau Cyswllt Môn yn cofnodi ac yn monitro cwynion a chanmoliaethau ac mae sylwadau a dderbyniwyd drwy'r cyfryngau cymdeithasol hefyd yn cael eu monitro, sy'n galluogi'r adrannau i ymateb yn gyflym. Fodd bynnag, dim ond i'r pennaeth gwasanaeth perthnasol y cyflwynir camau gweithredu fel arfer. At ei gilydd, mae'r wybodaeth a ddarperir yn gymharol gyfyngedig ac felly nid yw'n galluogi uwch-arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth yn llawn.

Mae'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i uwch-arweinwyr yn canolbwyntio'n bennaf ar allbynnau a gweithgareddau yn hytrach nag arfarnu eu heffaith

- 17 Mae'r Cyngor yn defnyddio ei wybodaeth am berfformiad o amrywiaeth o ffynonellau tystiolaeth, megis y cyfryngau cymdeithasol, ymatebion ysgrifenedig i arolygon a botymau 'wyneb hapus' boddhad ymwelwyr. Fodd bynnag, mae'r wybodaeth hon yn canolbwyntio'n bennaf ar weithgareddau yn hytrach na darparu asesiad o ganlyniadau.
- 18 Mae'r Cyngor yn nodi yn ei adroddiad Hunanasesiad 2021-22 fod ganddo lefel uchel o hyder ei fod yn cyflawni'r canlyniadau arfaethedig. Fodd bynnag, nid yw'r

adroddiad yn nodi beth yw'r canlyniadau. Mae'r adroddiad yn disgrifio cynlluniau a chamau gweithredu yn bennaf.

- 19 Gwelsom rai enghreifftiau cyfyngedig o wybodaeth am ganlyniadau yn y cardiau sgorio chwarterol. Fodd bynnag, yn gyffredinol, nid oedd y wybodaeth a ddarparwyd yn galluogi uwch-arweinwyr i ddeall effaith a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor. Mae hyn yn cyfyngu ar allu uwch-arweinwyr i ddeall effaith gweithgareddau'r Cyngor ac a yw'n cyflawni'r canlyniadau dymunol.

Nid oes gan y Cyngor drefniadau er mwyn sicrhau bod gwybodaeth am berfformiad sy'n adlewyrchu safbwynt a chanlyniadau'r defnyddiwr gwasanaeth yn gywir

- 20 Mae gan y Cyngor Lawlyfr Rheoli Cynllunio a Pherfformiad Corfforaethol sy'n nodi fframwaith rheoli perfformiad y Cyngor. Fodd bynnag, nid yw'n cyfeirio at drefniadau er mwyn sicrhau cywirdeb data.
- 21 Ar y cyfan, nodwyd gennym nad oes gan y Cyngor drefniadau cynhwysfawr er mwyn sicrhau cywirdeb ei wybodaeth am safbwynt defnyddiwr gwasanaeth a chanlyniadau. O ganlyniad, mae risg y gellir cymryd camau a phenderfyniadau, a defnyddio adnoddau ar sail gwybodaeth 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 yn gyfyngedig hefyd.

- 22 Fel y nodir uchod, ein prif ganfyddiad yw nad yw'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i uwch-arweinwyr yn gyffredinol yn eu galluogi i ddeall safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau gweithgareddau'r Cyngor. Felly, mae'n naturiol bod y ffordd y mae'r Cyngor yn defnyddio gwybodaeth am safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau er mwyn helpu i gyflawni ei ganlyniadau o'r wybodaeth am berfformiad hwn yn gyfyngedig.
- 23 Lle gwelsom enghreifftiau o'r Cyngor yn darparu gwybodaeth am safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau, gwelsom y Cyngor yn defnyddio'r wybodaeth hon i wneud newidiadau. Er enghraifft, mae Atodiad yr Adroddiad Cwynion Blynyddol diweddaraf yn rhestru'r gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd mewn perthynas â chwynion. Mae'r adroddiad hefyd yn cynnwys nifer y canmoliaethau fesul gwasanaeth. Ond er bod dwywaith cymaint o ganmoliaethau â chwynion, nid yw'r adroddiad yn cynnwys unrhyw sylwadau pellach ar y ganmoliaeth. Mae hwn yn gyfle a gollwyd i roi gwybodaeth i uwch-arweinwyr a fyddai'n eu helpu i gael sicrwydd bod y gwasanaethau a ddarperir yn cyflawni eu canlyniadau disgwylidig.

Mae'r Cyngor yn adolygu ei gyfundrefn perfformiad yn flynyddol, ond nid yw hyn yn ymdrin yn benodol â safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a gwybodaeth sy'n seiliedig ar ganlyniadau

- 24 Mae gan y Cyngor drefniadau ar waith i adolygu'r gyfundrefn perfformiad yn ffurfiol bob blwyddyn. Adolygodd ei Lawlyfr Perfformiad ym mis Ionawr 2023. Fodd bynnag, nid archwiliodd y Cyngor sut y gall gryfhau'r wybodaeth am safbwynt neu ganlyniadau defnyddwyr gwasanaeth yn rhan o hyn.
- 25 Nid yw'r Cyngor yn cymharu'r math o wybodaeth y mae'n ei chasglu na'r dulliau casglu o safbwynt defnyddwyr gwasanaeth neu ganlyniadau â'r wybodaeth a gesglir gan sefydliadau tebyg. Nid ydym yn golygu cymharu perfformiad fel y cyfryw, ond yn hytrach ei helpu i ddysgu sut mae sefydliadau eraill yn darparu gwybodaeth am safbwyntiau defnyddwyr gwasanaeth a chanlyniadau er mwyn helpu i gryfhau eu trefniadau eu hunain. Mae hon yn elfen bwysig o drefniadau er mwyn sicrhau gwerth am arian.

Argymhellion

Arddangosyn 1: argymhellion

Gwybodaeth am safbwynt y defnyddiwr gwasanaeth

- A1 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.

Gwybodaeth am ganlyniadau

- A2 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 arfaethedig.

Trefniadau i sicrhau ansawdd a chywirdeb data

- A3 Mae angen i'r Cyngor gael sicrwydd bod ganddo drefniadau cadarn i sicrhau ansawdd a chywirdeb y data y mae'n ei ddarparu i uwch-arweinwyr sy'n ymwneud â safbwynt a chanlyniadau defnyddwyr gwasanaethau.

Atodiad 1

Cwestiynau allweddol a'r hyn roeddem yn edrych amdano

Arddangosyn 2: cwestiynau allweddol a'r hyn roeddem yn edrych amdano

Mae'r tabl isod yn nodi'r cwestiwn yr aethom ati i'w ateb wrth gynnal yr archwiliad hwn, ynghyd â'r meini prawf archwilio a ddefnyddiwyd gennym i ddod i'n canfyddiadau.

Lefel 1	
A yw data perfformiad y Cyngor yn galluogi uwch-arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddiwr gwasanaeth a chanlyniadau ei weithgareddau i reoli ei berfformiad yn effeithiol?	
Lefel 2	Meini Prawf Archwilio ¹ (yr hyn rydym yn edrych amdano)
2.1 A yw'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i uwch-arweinwyr yn cynnwys gwybodaeth briodol am safbwynt defnyddwyr gwasanaeth?	<ul style="list-style-type: none">• Mae'r wybodaeth yn:<ul style="list-style-type: none">– berthnasol i amcanion y mae'r Cyngor wedi'u gosod i'w hun;– digonol i alluogi dealltwriaeth o safbwynt y defnyddiwr gwasanaeth;– digonol i ddarparu dealltwriaeth o gynnydd tuag at y canlyniadau y mae'r Cyngor yn bwriadu eu cyflawni;– dod o amrywiaeth y defnyddwyr gwasanaeth gan gynnwys grwpiau sy'n rhannu nodweddion gwarchoddedig;• Mae'r Cyngor wedi cynnwys defnyddwyr gwasanaeth wrth benderfynu pa wybodaeth i'w chasglu.
2.2 A yw'r wybodaeth am berfformiad a ddarperir i uwch-arweinwyr yn cynnwys gwybodaeth briodol am ganlyniadau gweithgareddau'r Cyngor?	<ul style="list-style-type: none">• 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 dros y tymor byr, tymor canolig a thymor hir.• Mae'r wybodaeth yn galluogi uwch-arweinwyr i fonitro cyflawniad canlyniadau sy'n cwmpasu nifer o feysydd gwasanaeth a/neu sefydliadau.

¹ Mae ein meini prawf archwilio wedi'u llywio gan ein gwybodaeth gronnus o waith archwilio blaenorol, yn ogystal â'r hierarchaeth gwestiynau a'r dangosyddion cadarnhaol rydym wedi'u datblygu i gefnogi ein harchwiliadau o egwyddorion datblygu cynaliadwy.

Lefel 1

A yw data perfformiad y Cyngor yn galluogi uwch-arweinwyr i ddeall safbwynt defnyddiwr gwasanaeth a chanlyniadau ei weithgareddau i reoli ei berfformiad yn effeithiol?

Lefel 2

Meini Prawf Archwilio¹ (yr hyn rydym yn edrych amdano)

2.3 A oes gan y Cyngor drefniadau cadarn ar waith er mwyn sicrhau bod y data a ddarperir yn gywir?

- Mae gan y Cyngor drefniadau clir i sicrhau ansawdd a chywirdeb y data y mae'n eu darparu i uwch-arweinwyr.
- Lle nodir gwendidau mewn 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 â'r wybodaeth a gesglir gan sefydliadau tebyg i nodi cyfleoedd i gryfhau ei drefniadau.



Archwilio Cymru

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.