

CYNGOR SIR YNYS MÔN

PWYLLGOR:	PWYLLGOR SGRIWTINI CORFFORAETHOL
DYDDIAD:	12.5.14
TEITL YR ADRODDIAD:	CERDYN SGORIO CORFFORAETHOL CH4
AELOD PORTFFOLIO:	Y CYNGHORYDD ALWYN ROWLANDS
SWYDDOG SY'N ARWAIN:	DIRPRWY BRIF WEITHREDWR
SWYDDOG CYSWLLT	RHEOLWR CYNLLUNIO BUSNES A RHAGLENNI
PWRPAS YR ADRODDIAD:	ER GWYBODAETH AC I SGRIWTINEIDDIO'R CERDYN SGORIO

1. RHAGARWEINIAD

- 1.1 Datblygwyd y cerdyn sgorio hwn i nodi a rhoi gwybod i ddarllenwyr am y cynnydd a wnaed yn erbyn dangosyddion sy'n dangos yn fanwl y llwyddiant o ran y modd y mae gwaith y Cyngor yn cael ei gyflawni o ddydd i ddydd.

2. CERDYN SGORIO CORFFORAETHOL

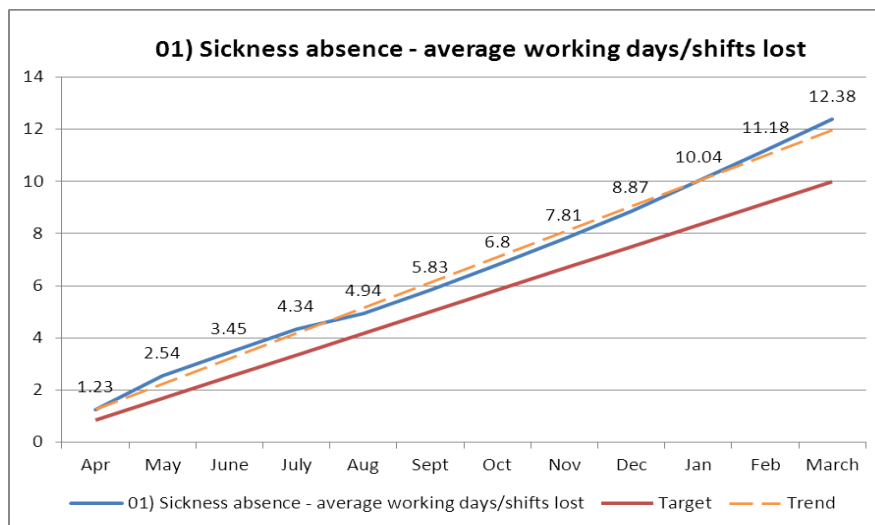
- 2.1 Mae'r cerdyn sgorio'n parhau i gael ei ddatblygu a'i sefydlu'n gadarn gan adlewyrchu'r newidiadau a wnaed i systemau ac arferion traddodiadol yn y Cyngor. O ganlyniad, bydd angen ychwaneg o amser yn achos rhai elfennau cyn y gellir adrodd yn llawn ar yr holl ddangosyddion.
- 2.2 Mae'r cerdyn sgorio (Atodiad 1) yn dangos y sefyllfa gyfredol ar ddiwedd chwarter 4 a bydd yn cael ei ystyried ymhellach gan y Pwyllgor Gwaith ar 19 Mai 2014.

3. YSTYRIAETHAU

3.1 Oherwydd mai hon oedd y flwyddyn gyntaf o gasglu ac adrodd ar ddangosyddion perfformiad mewn modd cydlynol, mae'r Cyngor yn dechrau gweld tueddiadau'n sefydlu eu hunain mewn perthynas â nifer o ddangosyddion.

3.2 RHEOLI POBL

3.2.1 O ran Rheoli Pobl, nodwyd bod ein **cyfraddau salwch** (*dangosydd 1 ar y cerdyn sgorio*) yn dangos gwell sefyllfa ar ddiwedd Ch3 o gymharu â'r un adeg y llynedd. Roedd yr un sefyllfa'n bod ar ddiwedd Ch4, sef bod **12.38** o ddiwrnodau wedi eu colli oherwydd salwch fesul pob gweithiwr amser llawn cyfatebol (gweler Tabl (i)). Er bod hyn yn uwch na'n targed corfforaethol o 10 niwrnod, mae'n adlewyrchu gwelliant sylweddol oddeutu 2 ddiwrnod fesul pob gweithiwr amser llawn cyfatebol erbyn diwedd y flwyddyn ariannol hon o gymharu â data 2012/13.

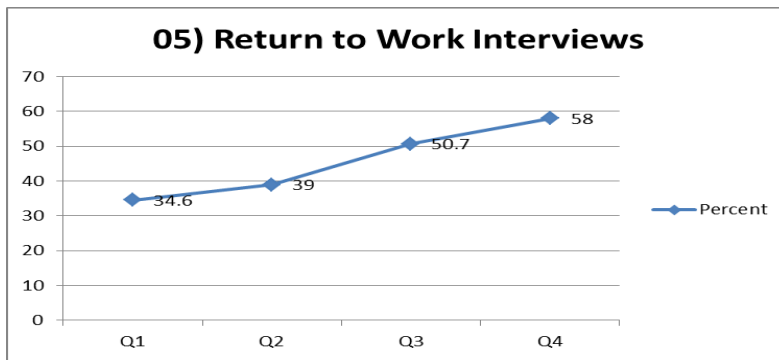


Tabl (i)

3.2.2 Bydd gwaith gwerthuso pellach ar absenoldeb salwch yn cael ei wneud yn ystod Ch1 2014/15 er mwyn nodi'r gwersi a ddysgwyd o 2013/14 ac fel y gellir mabwysiadu'r arferion sy'n gwella ar draws y gwasanaethau.

3.2.3 Yn gysylltiedig â chyfraddau salwch (fel y nodwyd eisoes yn adroddiadau Ch3) yw rheoli salwch. Mae cydymffurfiaeth staff gyda pholisïau corfforaethol ynghylch salwch gan gynnwys **cyfweliadau dychwelyd i'r gwaith** (*dangosydd 5 ar y cerdyn sgorio*) yn rhan hollbwysig o'r broses hon.

3.2.4 Mae'r Cyngor yn parhau i sefydlu'r arferion hyn yn gadarn ar draws y gwasanaethau ac mae cyflogi cydlynedd sy'n canolbwyntio ar salwch yn unig wedi arwain at welliant graddol a chyson yn ystod y 3 chwarter diwethaf, gyda Chyfweliadau Dychwelyd i'r Gwaith yn codi o 34% (Ch1) i 59% (Ch4) fel a nodir yn Nhabl (ii) isod.



Tabl (ii)

3.2.4.1 O ran ffigyrau absenoldeb salwch sydd yn sylweddol uwch na'r targed, gwelwn o'r data bod y ffigyrau ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion (gan gynnwys yr Uned Ddarparu) yn 21.38, Gwasanaethau Plant yn 13.55 ac Adran yr Amgylchedd a Gwasanaethau Technegol yn 12.49.

3.2.4.2 Yr un modd, roedd angen gweld gwelliant o ran nifer y Cyfweiliadau Dychwelyd i'r Gwaith a gynhaliwyd yn Addysg (43% sydd yn awr yn cynnwys data ysgolion hefyd), Gwasanaethau Plant (59%) a Gwasanaethau Oedolion (66%) ond gwelwyd gwelliant sylweddol ym mhob un o'r rhain yn ystod y flwyddyn ddiwethaf gydag Addysg er enghraifft (a nodir yn Nhabl (iii) isod, yn gwella o safle isel iawn ar ddiwedd y flwyddyn i sefyllfa lle mae'r arfer wedi sefydlu'n gadarn yn ystod Ch3 ac Ch4.

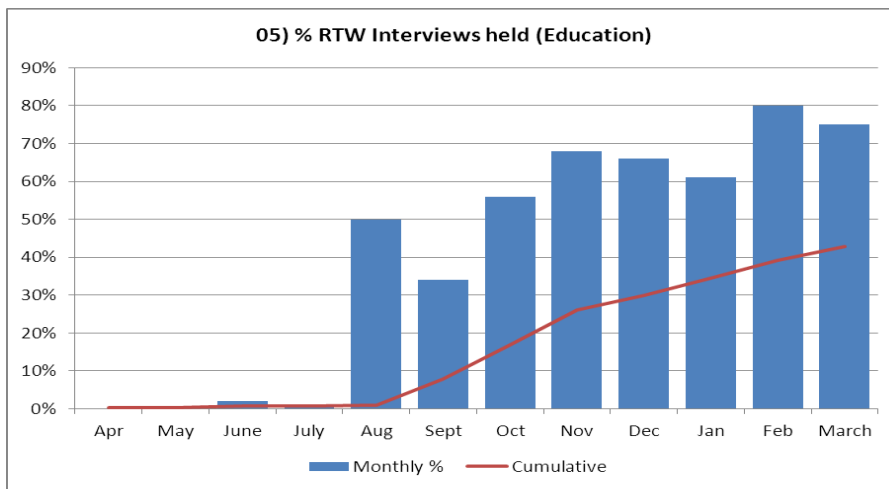


Table (iii)

3.2.5 Fel y nodwyd yn Ch3 ac yma eto ar ddiwedd Ch4, mae angen i ni barhau gyda'r gwelliant cyffredinol hwn a sefydlu'r prosesau hyn yn gadarn yn ystod blwyddyn ariannol newydd 2014/15 er mwyn gostwng ymhellach ein cyfraddau salwch ni fel Awdurdod.

3.3 RHEOLI PERFFORMIAD

3.3.1 O ran Rheoli Perfformiad – ac mewn perthynas â'r dangosyddion ar gyfer y **Gwasanaethau Oedolion**, dylid cyfeirio at un o'r 4 dangosydd (*03 SCA/018b - % gofalwyr Oedolion sydd wedi cael adolygiad/asesiad o'u hanghenion*) sy'n

ymddangos yn GOCH ar y cerdyn sgorio. Mae hyn wedi gostwng ymhellach o 68% yn Ch3 i 63% yn Ch4 yn erbyn targed o 85%. Fodd bynnag, er bod hyn eto'n is na'n canlyniadau cyffredinol ar gyfer 2012/13 (75%), byddem yn y chwarter uchaf yn genedlaethol yn ôl ffigyrau 2012/13 (unrhyw ganran uwchlaw 56%) ac mae'n arwydd o'r dasg heriol sydd wedi cael ei gosod ar gyfer yr adran eleni.

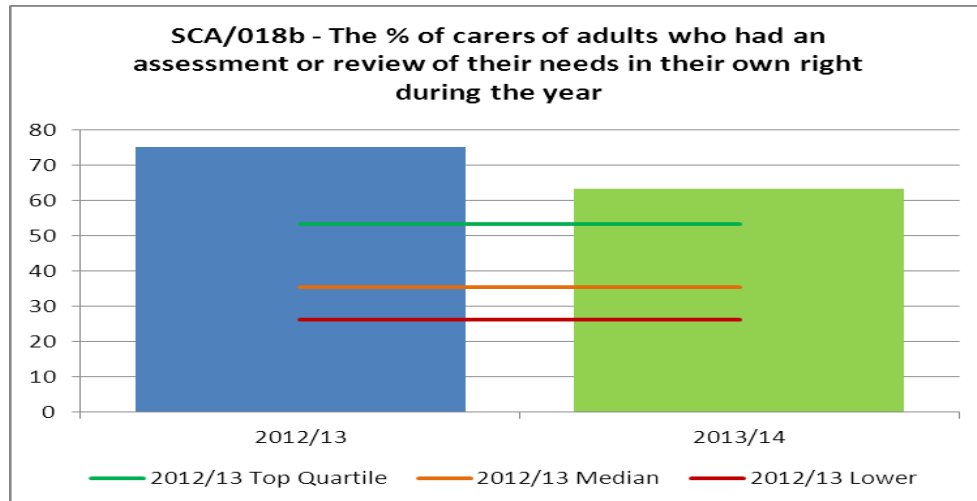


Table (iv)

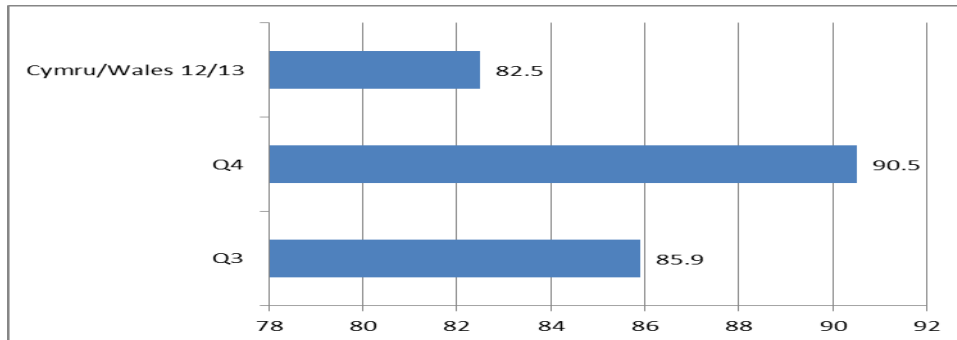
3.3.2 Nodwyd o'r cerdyn sgorio ar gyfer Ch3 fod 2/3 o'r dangosyddion perfformiad ar gyfer y **Gwasanaethau Plant** wedi dirywio. O'r dangosyddion hyn, roedd 25% ohonynt yn perfformio yn well na'i targed. Nodwyd bod hyn yn rhywbeth a oedd yn amlwg yn peri pryder ond bod y gwasanaeth wedi disgwyl hyn ac wedi bod yn tracio'r sefyllfa drwy'r Bwrdd Gwella Gwasanaeth. Nodwyd hefyd bod y dirwiad hwn wedi digwydd ar adeg pryd cafwyd cynnydd sylweddol yn nifer y cyfeiriadau i'r gwasanaeth (cynnydd o dros 200 o gyfeiriadau yn ystod Ch3 o gymharu â Ch3 yn 2012).

3.3.3 Ar ddiwedd Ch4, roedd y dangosyddion a oedd wedi dangos dirwiad yn Ch3 wedi gwella rhywfaint ac er bod rhai'n parhau i fod yn is na'u targed, mae hyn yn dangos fod sgrwintneiddio perfformiad y gwasanaeth a'r camau a gymerir i liniaru'r sefyllfa, yn cael effaith gadarnhaol o ran mynd i'r afael â rhai o'r problemau.

3.4 Mae'r dirwiad a nodwyd yn y dangosydd (11 ar y cerdyn sgorio) SCC/43a yn Ch3 yn enghraifft o hyn oherwydd mae'r canlyniad ar gyfer Ch4 yn 72% yn erbyn targed o 75% o gymharu â 71% yn Ch3. Fodd bynnag, mae hyn yn is na'r canlyniadau cyffredinol ar gyfer 2012/13 (81%) ac, yn seiliedig ar y wybodaeth sydd ar gael ar hyn o bryd, byddai'n ein rhoi yn y chwarter is yn genedlaethol.

3.5 Gwelwyd gwelliant tebyg o ran y tanberfformiad yn erbyn y dangosydd targed (10 ar y cerdyn sgorio) ar gyfer ymweliadau statudol (SCC/025) yr adroddwyd arno yn Ch3. Erbyn Ch4, roedd y canlyniad wedi codi i 91% yn erbyn targed o 95% o gymharu â'r canlyniad ar gyfer Ch3, sef 86%. Mae'n bwysig nodi, er nad ydym wedi cyrraedd ein targed blynyddol, rydym yn parhau i berfformio'n uwch na'r cyfartaledd ar gyfer Cymru, sef 83% yn 2012/13. Felly, rydym yn parhau i fod yn

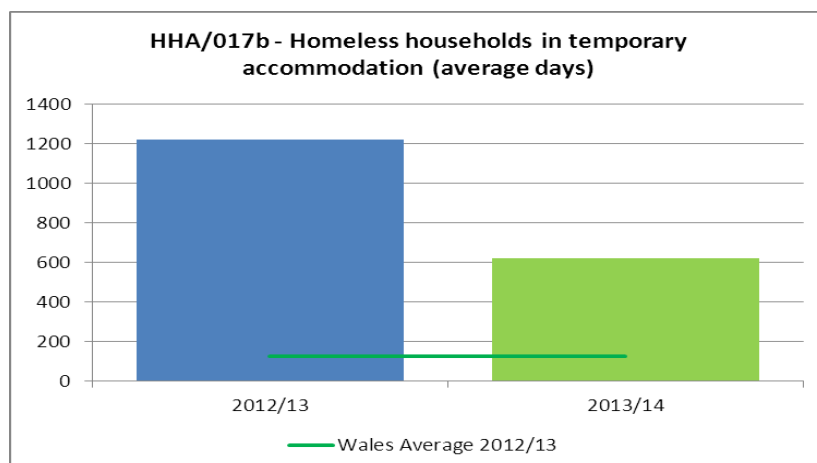
perfformio'n dda yn erbyn y ffigwr cenedlaethol ond dygir sylw at y ffaith ein bod yn parhau i fod ar ei hôl hi o ran ein targed lleol a heriol fel a ddangosir yn isod yn Nhabl (v).



Tabl (v)

3.5.1 Gellir priodoli'r gwelliant i'r ffaith fod y gwasanaeth wedi adolygu ei brosesau ac wedi sefydlu systemau newydd i gysoni perfformiad ac i ddal Rheolwyr a staff yn atebol.

3.5.2 Er bod yr holl ddangosyddion **Tai** yn wyrdd ac wedi cyrraedd neu'n uwch na'r targed ac wedi gwella'n sylweddol yn ystod y flwyddyn ac o gymharu â'r canlyniadau ar gyfer 2012/13, dylid nodi y byddai dau o'r dangosyddion hynny yn parhau i olygu y byddai Ynys Môn yn y chwarter isaf yn genedlaethol. Byddai (12-HHA/002 *nifer y dyddiau rhwng yr adeg y mae person yn cyflwyno'i hun fel person digartref a'r amser a gymer i gyflawni dyletswydd* a (14-HHA/017b *nifer y dyddiau ar gyfartaledd y mae'r holl aelwydydd digartref yn eu treulio mewn llety dros dro*) yn parhau i fod yn y chwarter isaf yn ôl data 2012/13. Mae gwelliant o 740 o ddiwrnodau i 646 o ddiwrnodau (*yn achos dangosydd 12 ar y cerdyn sgorio*) ac o 1224 o ddiwrnodau i 621 o ddiwrnodau (*yn achos dangosydd 14 ar y cerdyn sgorio*) yn cynrychioli gwelliant da, ond yn 2012/13 roeddem 265 o ddiwrnodau a 326 o ddiwrnodau ar ei hôl hi o gymharu â'r awdurdodau oedd agosaf atom yn achos y ddau ddangosydd. Mae'r rhesymau am hyn yn hysbys iawn i'r gwasanaeth a'n rheoleiddwyr.



Tabl (vi)

3.5.3 Dygir sylw at y ffaith fod **Llyfrgelloedd**, tra'n dangos perfformiad unwaith eto sydd wedi cyrraedd y targed neu sy'n agos at y targed ar y cerdyn sgorio, wedi

gweld dirywiad o ran dau ddangosydd o'u cymharu â chanlyniadau 2012/13. Mae (19-LCL/001b – *nifer yr ymweliadau i lyfrgelloedd cyhoeddus yn ystod y flwyddyn fesul 1,000 o'r boblogaeth*) a (20-LCL/004 – *nifer y deunyddiau llyfrgell a ryddhawyd yn ystod y flwyddyn fesul 1,000 o'r boblogaeth*) wedi gweld dirywiad bychan o 1.5% a 3% yn y drefn honno.

3.5.4 Mae'r dangosydd ar gyfer ymweliadau â chanolfannau chwaraeon a **Hamdden** lle mae ymwelwyr wedi cymryd rhan mewn gweithgaredd corfforol (22 – LCS/002b) wedi gwella yn ystod y flwyddyn gan gyflawni nid yn unig berfformiad cadarnhaol yn erbyn y targed ond gwelliant hefyd o 8% flwyddyn ar ôl blwyddyn.

3.5.5 Nodwch nad yw'r wybodaeth ynglŷn â dangosyddion **Addysg** (31-35 ar y *cerdyn sgorio*), wedi newid o Ch3 oherwydd eu bod yn dargedau Blynyddol neu Dymhorol yr adroddwyd arnynt eisoes.

3.6 GWASANAETH CWSMER

3.6.1 Mewn perthynas â Rheoli Cwsmeriaid, nodwyd bod gwelliant o ran **nifer y galwadau ffôn** (*dangosydd 11*) sy'n cael eu hateb a'r amser y disgwylir iddo gymryd iddynt gael eu hateb.

3.6.1.1 Mae'r gwelliant o 10 eiliad i 9 eiliad yn ystod cyfnod Ch3 wedi cael ei gynnal ar gyfer Ch4 sydd eto'n dangos ein bod yn symud i'r cyfeiriad iawn o ran gofal cwsmer.

3.6.2 O ran **Cwynion** (*dangosyddion 1-3*) nodwyd bod y cyngor wedi cael 61 o gwynion swyddogol yn ystod 2013/14 ac yr ymatebwyd i 79% o'r cwynion hynny mewn modd amserol. Mae hyn yn welliant o ran cyfanswm y cwynion a dderbyniwyd yn 2012/13, set 79 ar gyfer y flwyddyn) gostyngiad o 23%).

3.6.3 Mae mesurau lliniarol i roi sylw i ymatebion hwyr eisoes wedi cael eu nodi mewn adroddiadau blaenorol, megis yr angen am well cyfathrebu rhwng adrannau a chyda'r cyhoedd a'r angen i osgoi oedi o ran anfon gwybodaeth at y gwasanaethau perthnasol a llunio polisiau i ddelio gyda materion penodol sy'n ymwneud â chydaddoldeb. Nodwyd hefyd bod angen gwirio taliadau rhent gan gynnwys materion hyfforddiant ynghylch prosesau/systemau.

4.ARGYMHELLION

4.1 Gofynnir i'r Pwyllgor sgrwtineiddio'r cerdyn sgorio a nodi meysydd a all achosi pryder o ran perfformiad y Cyngor.

4.2 Gofynnir i'r Pwyllgor nodi'r mesurau lliniaru sy'n gysylltiedig â'r meysydd hyn fel y gellir sôn amdanynt yn y cyfarfod o'r Pwyllgor Gwaith ar 19 Mai 2014.

People Management

Title	Actual	Target	RAG
01) Sickness absence - average working days/shifts lost	12.38	10.00	Red
02) No of staff with attendance of 100%	Available in May		
03) Short Term sickness (days)	16537.69		
04) Long Term sickness (days)	12274.78		
05) % of RTW interview held	59.00	90.00	Red
06) % of stress related sickness	10.00		
07) No. of occupational health referrals	362.00		
08) No. or workplace injuries	315.00		
09) % of PDR's completed within timeframe	Available in June		
10) Number of staff authority wide, including teachers and school based staff (FTE)	2365.88		
11) Number of staff authority wide, excluding teachers and school based staff(FTE)	1394.98		
12) Local Authority employees leaving (%) (Turnover) Annual	Available in May		
13) No. of formal grievances (proved / upheld)	0.00		
14) No. of formal grievances (not proved / not upheld)	0.00		
15) No. of disciplinary investigations (proved)	6.00		
16) No. of disciplinary investigations (not proved)	0.00		
17) Local Authority employees made redundant	10.00		
18) No. of Agency Staff	18.00		
19) No. of Permanent grant funded posts	24.00		
20) No. of Temporary grant funded posts	128.75		
21) No. of collaborative posts supported (not hosted)	19.00		
22) No. of collaborative posts (hosted)	21.00		
23) Designated home workers	2.00		
24) % of staff with email facility	52.00		

Customer Service

Title	Actual	Target	RAG
01) No. of Successful complaints	15.00		
02) No. of unsuccessful complaints	46.00		
03) % of Complaints responded to within timescale	79.00	100.00	Red
04) No of compliments	2820.00		
05) No of Concerns	92.00		
06) No of customer focus groups held	TBD		
07) No. of Ombudsman referrals	2.00	2.00	Green
08) Customer satisfaction rating	Not enough data to calculate - from April 2014		
09) Rate of reduction in telephone calls received (channel switching)	Not enough data to calculate - from April 2014		
10) Rate of reduction in letters received (further channel switching)	Not enough data to calculate - from April 2014		
11) Average time taken to answer telephone (sec)	9.00	9.00	Green
12) % of telephone calls abandoned Copy	14.40	14.65	Green
13) Customer response times (up to 3 for each service)	TBD		
14) Efficiency gains by channel switching	TBD		
15) No of incidents of a physical or verbal nature towards employees (H&S)	180.00		

Notes

Performance Management

Please note that the RAG score doesn't show benchmarking against other local authorities only the score in comparison with the local target. Please also note that figures provided are provisional and could change before final submission

People Management

Sickness Absence related figures are for April to February only

Ref 1. Sickness Absence over target - Adult & Provider Service (21.38), Childrens Services (13.55), Environment & Technical (12.49)

Ref 5. - % RTW interviews - Education (43%), Childrens Services (59%), Adult Services (65%). (Please note calculation is marginally incorrect due to issues with long term sickness)

Ref 19-22. Grant Funded Posts and Collaborative Posts - excludes data from Schools

Financial Management

No data was available for Quarter 4

Financial Management

Title	Spend (£000)	Variance (£000)	RAG
01) Projected end of year position (over spend)			
02) Spend v Profile (Over spend) Childrens Services			
03) Spend v Profile (Over spend) Housing			
04) Spend v Profile (Over spend) Provider Unit			
05) Achievement against efficiencies (over/under) Service 1			
06) Achievement against efficiencies (over/under) Service 2			
07) Achievement against efficiencies (over/under) Service 3			
08) Income v Targets – Under / Overachieving			
09) Spend on externally commissioned services (£)			
10) Spend on externally commissioned services (% of budget)			
11) Spend v Salary (£)			
12) Spend v Salary (% of budget)			
13) Cost of agency staff (£)			
14) Cost of sickness absence (Notional cost)			
15) Grants Income – Welsh Government			
16) Grants Income - European			
17) Grants Income – Other			

No financial information was available for Quarter 4 due to the end of the financial year

Performance Management

Title	Actual	Target	RAG
01) SCA/002a: The rate of older people (aged 65 or over) supported in the community per 1,000 population aged 65 or over at 31st March	53.61	55.00	Green
02) SCA/002b: The rate of older people (aged 65 or over) whom the authority supports in care homes per 1,000 population aged 65 or over at 31 March	18.16	20.00	Green
03) SCA/018b: The percentage of carers of adults who had an assessment or review of their needs in their own right during the year	63.20	85.00	Red
04) SCA/018c: The % of carers of adults who were assessed or re-assessed in their own right during the year who were provided with a service	73.90	75.00	Amber
05) SCA/019: The % of adult protection referrals completed where the risk has been managed	89.04	95.00	Amber
06) SCC/006: the % of referrals during the year on which a decision was made within 1 working day	98.77	100.00	Amber
07) SCC/011a: The % of initial assessments that were completed during the year where there is evidence that the child has been seen by the Social Worker	92.22	90.00	Green
08) SCC/042a: The % of initial assessments completed within 7 working days	90.86	85.00	Green
09) SCC/014: The % of initial child protection conferences due in the year which were held within 15 working days of the strategy	92.66	100.00	Amber
10) SCC/025: The % of statutory visits to looked after children due in the year that took place in accordance with regulations	90.54	95.00	Amber
11) SCC/43a: The % of required core assessments completed within 35 working days	71.68	75.00	Amber
12) HHA/002 The average number of days between homeless presentation and discharge of duty for households found to be statutorily homeless	646.00	750.00	Green
13) HHA/016 The average number of days all homeless families with children spent in bed and breakfast.	0.00	50.00	Green
14) HHA/017b the average number of days that all homeless households spent in other forms of temporary accommodation	621.60	750.00	Green
15) Council Tax collection rate	96.90	97.00	Amber
16) Closure of accounts according to Schedule	Yes	Yes	Green
17) Budget information to Services monthly	Partly	Yes	Amber
18) No of corrections made to Payroll during period	43.00	50.00	Green
19) LCL/001b: The no. of visits to public libraries during the year, per 1,000 per population	281910.00	287000.00	Amber
20) LCL/004: The no. of library materials issued, during the year per 1,000 population	310321.00	290000.00	Green
21) No. of attendances (young people) at sports development / outreach activity programmes	129721.00	97450.00	Green
22) LCS/002b: The number of visits to local authority sport and leisure centres during the year where the visitor will be participating in physical activity, per 1,000 population	614140.00	508740.00	Green
23) £X private investment secured	636603.00	300000.00	Green
24) £X public investment secured	8180000.00	500000.00	Green
25) 3% increase in tourism visits (%)	-1.50	3.00	Red
26) Attendance - Primary (%)	94.40	95.10	Amber
27) Attendance - Secondary (%)	93.20	92.50	Green
28) No. of Permanent Exclusions	0.00	5.00	Green
29) No. of days lost to temp exclusion - Primary	104.00		
30) No. of days lost to temp exclusion - Secondary	223.50		
31) KS3 - % pupils achieving CSI	81.50	75.80	Green
32) KS4 - % 15 year olds achieving L2+	54.20	59.80	Amber
33) KS4 - % 15 year olds achieving L2	83.20	76.10	Green
34) KS4 - % 15 year olds achieving L1	97.40	98.40	Amber
35) KS4 - % 15 year olds achieving CSI	50.60	58.60	Amber
36) THS/012: The % of principal roads (A), non-principal (B) roads and non-principal (C) roads that are in an overall poor condition	11.20	11.50	Green
37) CMT/001: The % of total length of Rights of Way which are easy to use by members of the public	59.00	55.00	Green

MONTHLY

QUARTERLY

ANNUAL