

CYNGOR SIR YNYS MÔN	
Adroddiad i:	PWYLLGOR GWAITH
Dyddiad:	26 MAI 2015
Pwnc:	ADRODDIAD MONITRO'R CERDYN SGORIO – CHWARTER 4 (2014/15)
Aelod(au) Portffolio:	Y CYNGHORYDD ALWYN ROWLANDS
Pennaeth Gwasanaeth:	
Awdur yr Adroddiad:	GETHIN MORGAN
Rhif Ffôn:	01248 752111
E-bost:	GethinMorgan@ynysmon.gov.uk
Aelodau Lleol:	d/b

A – Argymhelliad/Argymhellion a Rheswm/Rhesymau	
1.1	Hwn yw'r cerdyn sgorio olaf ar gyfer blwyddyn ariannol 2014/15. Mae'n portreadu sefyllfa'r Cyngor yn erbyn ei amcanion gweithredol am y flwyddyn.
1.2	Mae'n dangos bod y rhaglen gwelliant parhaus y mae'r weinyddiaeth gyfredol wedi ei sefydlu yn cael ei gwireddu oherwydd: <ul style="list-style-type: none"> 1.2.1 Mae'r lefelau mynychu wedi gwella. 1.2.2 Mae cydymffurfiaeth â pholisïau a'r rheolaeth o salwch trwy gwblhau cyfweiliadau dychwelyd i waith yn gwella. 1.2.3 Mae nifer yr achosion o salwch sy'n gysylltiedig â straen wedi gostwng 1.2.4 Mae nifer y pryderon a godwyd a nifer y cyfeiriadau i'r Ombwdsmon wedi gostwng. 1.2.5 Cyrhaeddwyd targedau perfformiad yn y rhan fwyaf o'r dangosyddion gyda 20 allan o 27 dangosydd yn gweld gwelliant.
1.3	Cwblheir dadansoddiad blynyddol pellach o ddata perfformiad a chymharu gydag awdurdodau lleol eraill trwy'r adroddiad Perfformiad Blynyddol a fydd yn cael sylw gan y Pwyllgor Sgriwtini a'r Pwyllgor Gwaith dros y misoedd nesaf.
1.4	Gofynnir i'r Pwyllgor sgrwtineiddio'r cerdyn sgorio a nodi'r meysydd y mae'r Tîm Uwch Arweinyddiaeth yn llwyddo i'w gwella i'r dyfodol. Gellir crynhoi'r rhain fel a ganlyn: <ul style="list-style-type: none"> 1.4.1 <i>Rheoli Salwch – parhau i sefydlu'n gadarn y prosesau ac arferion rheoli da mewn perthynas â dysgu o'n gilydd yn ystod 2015/16 er mwyn gwella ein cyfraddau salwch, gostwng costau salwch a gwella trefniadau rheoli salwch fel awdurdod.</i>

1.4.2 *Rheoli Cyllid – argymhellir bod angen ystyriaeth pellach i wireddu adrodd ar faterion cyllidol o fewn y cerdyn sgorio yn chwarterol ar gyfer 2015/16.*

1.4.3 *Rheoli Perfformiad - argymhellir bod y Cyngor yn adolygu targedau 2015/16 yn y cerdyn sgorio diwygiedig i sicrhau eu bod yn heriol ond yn gyraeddadwy.*

1.4.4 *Gwasanaeth i'r Cwsmer – gwreiddio egwyddorion ein Siarter Cwsmeriaid ledled y Cyngor a sicrhau bod yr ymarfer siopwr cudd yn cael ei gwblhau ddwywaith yn ystod 2015/16 i ddarparu gwaelodlin ar gyfer data cwsmeriaid.*

1.5 Gofynnir i'r Pwyllgor dderbyn y mesurau lliniarol a amlinellir uchod yn nodi y cynhelir gweithdai ychwanegol gyda'r TUA/Pwyllgor Gwaith/Pwyllgor Gwaith Cysgodol i adolygu'r cerdyn sgorio corfforaethol ar gyfer 2015/16 yn ystod Mai/Mehefin 2015.

B – Pa opsiynau eraill wnaethoch chi eu hystyried a beth oedd eich rhesymau dros eu gwrthod ac/neu ddewis yr opsiwn hwn?

d/b

C – Am ba reswm y mae hwn yn benderfyniad i'r Pwyllgor Gwaith?

Dirprwywyd y mater hwn i'r Pwyllgor Gwaith.

CH – A yw'r penderfyniad hwn yn gyson â'r polisi a gymeradwywyd gan y Cyngor llawn?

Ydi

D – A yw'r penderfyniad hwn o fewn y gyllideb a gymeradwywyd gan y Cyngor?

Ydi

DD – Gyda phwy wnaethoch chi ymgynghori?		Beth oedd eu sylwadau?
1	Prif Weithredwr / Uwch Dim Arweinyddiaeth (UDA) (mandadol)	Ystyriwyd hwn gan y TUA yn ei gyfarfod ar 11 Mai ac adlewyrchir ei sylwadau yn yr adroddiad.
2	Cyllid / Adran 151 (mandadol)	Dim sylwadau
3	Cyfreithiol / Swyddog Monitro (mandadol)	Dim sylwadau
4	Adnoddau Dynol (AD)	

5	Eiddo	
6	Technoleg Gwybodaeth Cyfathrebu (TGCh)	
7	Sgriwtini	
8	Aelodau Lleol	
9	Unrhyw gyrff allanol / arall/eraill	

E – Risgiau ac unrhyw gamau lliniaru (os yn berthnasol)		
1	Economaidd	
2	Gwrthdodi	
3	Trosedd ac Anhrefn	
4	Amgylcheddol	
5	Cydraddoldebau	
6	Cytundebau Canlyniad	
7	Arall	

F - Atodiadau:
Atodiad A – Adroddiad Monitro'r Cerdyn Sgorio – Chwarter 4, 2014/15 & Cerdyn Sgorio.

FF – Papurau Cefndir (cysylltwch os gwelwch yn dda gydag awdur yr Adroddiad am unrhyw wybodaeth bellach):
<ul style="list-style-type: none"> Adroddiad Monitro'r Cerdyn Sgorio 2014/15 – Chwarter 3 (fel y cyflwynwyd i'r Pwyllgor Gwaith fis Chwefror 2015 ac a dderbyniwyd ganddo).

ADRODDIAD MONITRO'R CERDYN SGORIO – CHWARTER 4 (2014/15)

1. CYFLWYNIAD

- 1.1. Hwn yw'r cerdyn sgorio olaf ar gyfer blwyddyn ariannol 2014/15. Mae'n portreadu sefyllfa'r Cyngor yn erbyn ei amcanion gweithredol am y flwyddyn.
- 1.2. Mae'n dangos bod y rhaglen gwelliant parhaus y mae'r weinyddiaeth gyfredol wedi ei sefydlu yn cael ei gwireddu oherwydd:
 - 1.2.1. Mae'r lefelau mynychu wedi gwella.
 - 1.2.2. Mae cydymffurfiaeth â pholisïau a'r rheolaeth o salwch trwy gwblhau cyfweiliadau dychwelyd i waith yn gwella
 - 1.2.3. Mae nifer yr achosion o salwch sy'n gysylltiedig â straen wedi gostwng
 - 1.2.4. Mae nifer y pryderon a godwyd a nifer y cyfeiriadau i'r Ombwdsmon wedi gostwng
 - 1.2.5. Cyrhaeddwyd targedau perfformiad yn y rhan fwyaf o'r dangosyddion gyda 20 allan o 27 dangosydd yn gweld gwellianT.
- 1.3 Cwblheir dadansoddiad blynyddol pellach o ddata perfformiad a chymharu gydag awdurdodau lleol eraill trwy'r adroddiad Perfformiad Blynyddol a fydd yn cael sylw gan y Pwyllgor Sgriwtini a'r Pwyllgor Gwaith dros y misoedd nesaf.
- 1.4 Yn Chwarter 1, bydd angen i ni fel Cyngor ddatblygu mwy ar y cerdyn sgorio ar gyfer y flwyddyn i ddod â'r dangosyddion cysylltiedig i egluro ein blaenoriaethau perfformiad ar gyfer 2015/16. Cychwynnir y broses hon yn ystod Mai 2015.

2. CERDYN SGORIO CORFFORAETHOL

- 2.1 Mae'r cerdyn sgorio yn parhau i ddatblygu a gwreiddio, gan adlewyrchu newidiadau o flwyddyn i flwyddyn. Penderfynwyd ar y dangosyddion yn y cerdyn sgorio cyfredol trwy broses o ymgysylltu ac ymgynghori gyda'r Penaethiaid, y TUA, y Pwyllgor Gwaith a'r Pwyllgor Gwaith Cysgodol. Cychwynnir yr ymarfer hwn yn awr ar gyfer 2015/16.
- 2.2 Mae'r cerdyn sgorio (Atodiad 1) yn dangos y sefyllfa ar ddiwedd Chwarter 4 a gofynnir i'r Pwyllgor Gwaith a'r Pwyllgor Sgriwtini Corfforaethol ei ystyried.

3. YSTYRIAETHAU

- 3.1 Hon hyw'r ail flwyddyn o gasglu ac adrodd ar ddangosyddion perfformio mewn dull cydlynol. Mae'r Cyngor yn gweld patrymau yn amlygu eu hunain mewn perthynas â nifer o'r dangosyddion hynny.
- 3.2 Mae'n bwysig nodi y gwnaed cais y byddai'r cerdyn sgorio ar gyfer eleni yn cynnwys:
 - Dadansoddiad pellach o dueddiadau
 - Trem yn ôl ar berfformiad y flwyddyn flaenorol

- Cydnabod dangosyddion penodol mewn perthynas â'r safle o ran chwarteli.

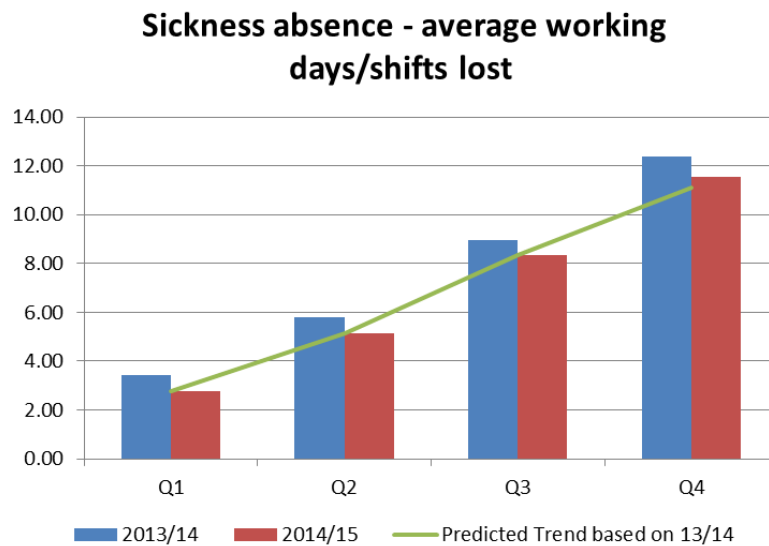
Mae hyn o gymorth gyda'r dadansoddiadau chwarterol ac yn golygu y gellir ystyried perfformiad gan ddefnyddio nifer o elfennau cymharu gwahanol.

- 3.3** I bwrpas y dadansoddiad ar gyfer Chwarter 4, cyflwynwyd data mewn perthynas â thueddiadau blynyddol o ran perfformiad h.y. i ddangos a yw'r dangosyddion wedi gwella neu waethygu dros y flwyddyn a aeth heibio.

3.4 RHEOLI POBL

- 3.4.1** Gwelwyd bod cyfraddau salwch yn ystod Chwarter 4 (dangosydd 1 ar y cerdyn sgorio dan Rheoli Pobl) wedi gwella ychydig bach yn erbyn canlyniadau Ch3 ac ar ddiwedd y flwyddyn a gwelwyd bod 11.54 o ddyddiau wedi eu colli ar gyfartaledd yn erbyn targed o 10 diwrnod ar gyfer y flwyddyn.

- 3.4.2** Mae hyn yn oddeutu 1 diwrnod yn well am bob gweithiwr amser llawn cyfatebol o gymharu â data 2013/14. Gellir gweld y gwelliant yn y graff isod (Tabl 1). Mae hyn yn ganlyniad cadarnhaol ar gyfer y flwyddyn ac mae tystio i'r ymgyrch barhaus i ostwng absenoldebau salwch ledled y Cyngor. Fodd bynnag, mae'n bwysig nodi ein bod yn parhau i fod yn 1.5 o ddyddiau dros ein targed corfforaethol o 10 ar gyfer gweithwyr amser llawn cyfatebol.

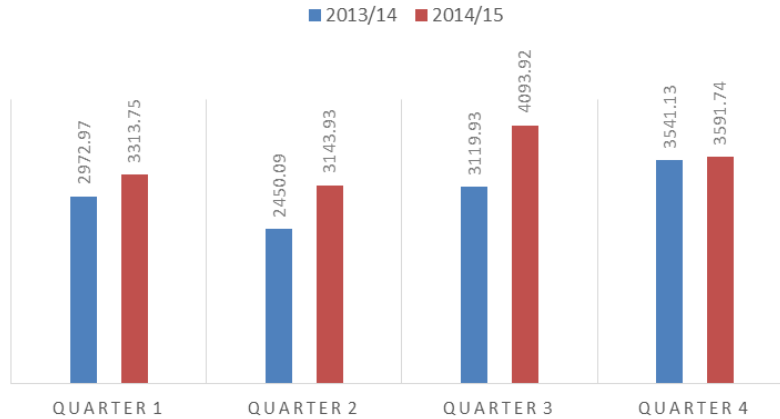


Tabl 1

- 3.4.3** Mae dadansoddiad o'r data cysylltiedig yn dangos mai un o'r prif resymau pam na lwyddwyd i gwrdd â'r targed corfforaethol eleni oedd oherwydd cyfraddau salwch

tymor hir (gweler Tabl 2 isod). Eleni, gwelwyd oddeutu 2,000 mwy o ddyddiau'n cael eu colli oherwydd salwch tymor hir.

LONG TERM SICK DAYS



Tabl 2

3.4.4 Roedd salwch tymor hir yn 53% o'n cyfraddau salwch ar gyfer 2014/15 o gymharu â 49% yn 2013/14.

3.4.5 Mae ein cyfraddau salwch tymor byr ar gyfer Chwarter 4(3,886.61 o ddyddiau) wedi gwella eto o gymharu â'r un cyfnod y llynedd (4,446.54 o ddyddiau). Collwyd 12,777 o ddyddiau gwaith oherwydd salwch tymor byr, sef gwelliant o bron i 3,500 o ddyddiau o gymharu â 13/14 (16,272 o ddyddiau). Dangosir hyn yn Nhabl 3.

SHORT TERM SICK DAYS

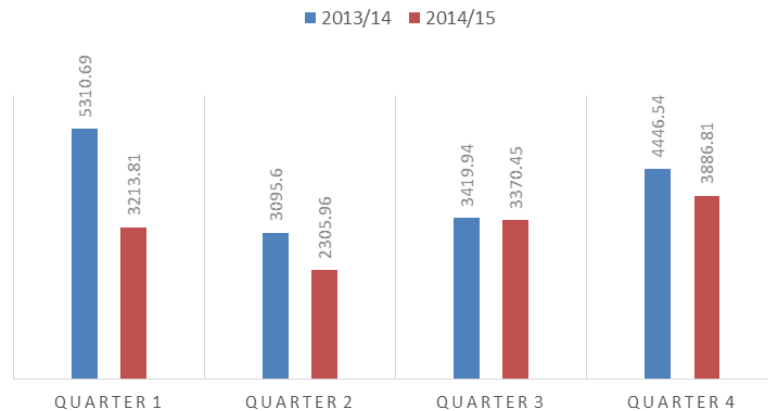


Table 3

3.4.6 Er bod hwn yn gam cadarnhaol yn y cyfeiriad iawn mae'n parhau i fod yn berfformiad gwael o gymharu â gweddill yr awdurdodau lleol yng Nghymru lle rhagwelir y byddai ein perfformiad yn y chwarter is.

3.4.7 Nodwyd cyfraddau salwch ar gyfer 2014/15 fel dangosydd o arwyddocâd cenedlaethol ac maent wedi eu categorio fel mesur atebolrwydd cyhoeddus gan Lywodraeth Cymru. Mae hynny'n golygu y bydd y data cymharol yn cael ei ddefnyddio i bortreadu cyfraddau salwch ar draws awdurdodau lleol yng Nghymru.

3.4.8 *Mae'r UDA yn argymhell felly fod Swyddogion yn ymchwilio ac yn rheoli'r rhesymau y tu ôl i'r cyfraddau salwch tymor hir sydd ar gynnydd ac yn parhau gyda'n hymgyrch i ostwng cyfraddau salwch ymhellach.*

3.4.9 O ran ffigyrau absenoldeb salwch - mae pob gwasanaeth wedi cael gwahanol darged o ran salwch yn seiliedig ar ddata / tueddiadau hanesyddol. Mae'r targedau hyn wedi cael eu gweithio allan mewn modd sy'n gwneud targedau'n fwy cyraeddadwy ac, o ganlyniad, yn fwy ystyrlon i'r Gwasanaethau yn eu cyfanrwydd.

3.4.10 Petai'r holl dargedau wedi cael eu cyflawni, byddai'r Cyngor wedi cwrdd â'i darged absenoldeb salwch o 10 niwrnod fesul ALIC.

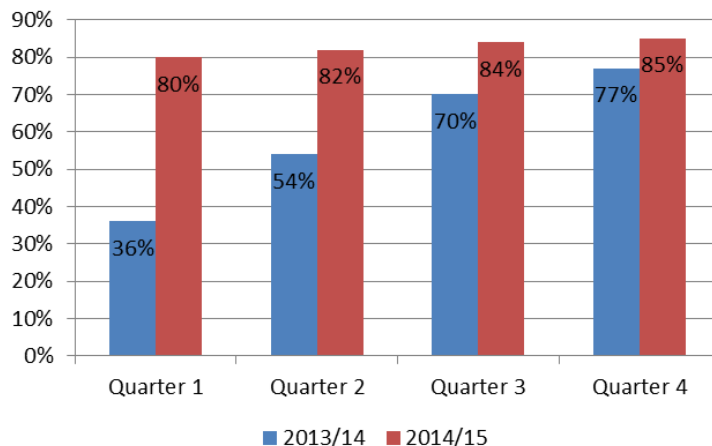
3.4.11 *Argymhellir felly bod yr holl wasanaethau'n derbyn eu targedau absenoldeb salwch diwygiedig ar gyfer 2015/16 gyda'r fethodoleg gysylltiedig, drwy'r UDA erbyn diwedd y chwarter cyntaf a bydd hynny'n fynegiant clir o awydd y Cyngor i ostwng cyfraddau salwch ymhellach.*

3.4.12 Mae'r modd y caiff salwch ei 'reoli' yn gysylltiedig â chyfraddau salwch. Mae cydymffurfiaeth staff gyda pholisïau salwch corfforaethol sy'n cynnwys cyfweliadau dychwelyd i'r gwaith yn rhan hanfodol o'r broses reoli yn y Cyngor (*dangosydd rhif 5 ar y cerdyn sgorio*).

3.4.13 Mae'r Cyngor yn parhau i sefydlu'r arfer hwn yn gadarn ar draws ei wasanaethau. Sefydlwyd y gwelliant hwn ymhellach yn ystod Ch4, gyda Chyweliadau Dychwelyd i'r Gwaith (CDG) yn cynyddu o 59% ar ddiwedd 2013/14 i ffigwr cronnol o 85% yn 2014/15 (gweler tabl 4).

3.4.14 Mae perfformiad Ch4, sef 89% yn dystiolaeth bellach o'r gwelliant hwn.

% Return to Work Interviews Held



Tabl 4

3.4.15 O ran 'rheoli' salwch a chydymffurfiaeth staff gyda pholisïau salwch corfforaethol, gwelwyd gwelliant sylweddol mewn perthynas ag arferion sy'n gysylltiedig â dychwelyd i'r gwaith (gweler 3.3.10).

3.4.16 *Mae'r UDA yn awgrymu y dylid rhoddi rhagor o sylw i, a chanolbwyntio ar, reoli absenoldeb salwch tymor byr ailadroddus lle cyrhaeddwyd y pwyntiau sbardun a lle cynhelir cyfarfodydd adolygu presenoldeb (CAP).*

3.4.17 Un o'r tueddiadau a oedd yn peri pryder yn yr adroddiad ar Ch2, oedd y % o staff a gafodd adolygiadau datblygiad proffesiynol o fewn yr amserlen (*dangosydd 9 dan Rheoli Pobl*). O'r sampl o 10% o staff a gynhaliwyd gan AD, gwelwyd mai dim ond 53% o holl staff yr Awdurdod oedd wedi cael adolygiad.

3.4.18 Yn dilyn y ffenestr ar gyfer cynnal ADP yn Ch4, cynhaliodd AD unwaith eto sampl o 10% o'r staff ac, yn dilyn y dadansoddiad, gwelwyd bod cyfanswm o 76% wedi cael eu cwblhau o fewn yr amserlen (*dangosydd 9 dan Rheoli Pobl*). Mae hyn yn welliant o gymharu â'r llynedd ond yn arwydd hefyd bod angen gwella ymhellach er mwyn sicrhau fod arferion gweithio'r staff yn alinio gyda blaenoriaethau'r gwasanaethau a'r Cyngor.

3.4.19 *Mae'r UDA o'r herwydd yn argymhell y dylid parhau i sefydlu'n gadarn brosesau ac arferion rheoli da mewn perthynas ag absenoldeb salwch drwy ddysgu gan ein gilydd yn ystod 2015/16 er mwyn gostwng ymhellach ein cyfraddau salwch a chostau hynny i'r Awdurdod.*

3.5 RHEOLAETH ARIANNOL

3.5.1 Doedd dim gwybodaeth Ch4 ar gael ar gyfer cwblhad yr adroddiad yma.

3.5.2 **Mae'r UDA yn argymhell bod angen ysytriaeth pellach i adrodd ar faterion ariannol fel eu bod yn disgyn o fewn adroddiadau'r cerdyn sgorio yn chwarterol yn 2015/16.**

3.6 RHEOLI PERFFORMIAD

3.6.1 Mae'r cerdyn sgorio ar gyfer Rheoli Perfformiad wedi cael ei ddiwygio ar gyfer y chwarter hwn er mwyn dangos perfformiad o gymharu â'r tueddiadau o flwyddyn i flwyddyn. Gwnaed hyn am ddau reswm -

3.6.1..1 hwyluso dadansoddiad

3.6.1..2 dangos gwelliant

Fe welir o'r tueddiadau hyn fod 20 o'r dangosyddion wedi gwella a bod 7 wedi dirywio o flwyddyn i flwyddyn.

3.6.2 Ar ddiwedd Ch4, mae gennym 6 dangosydd sy'n tanberfformio yn erbyn eu targed blynyddol am y flwyddyn.

3.6.3 Mae un dangosydd yn y Gwasanaethau Oedolion yn dangos tanberfformiad -

(i) 03 - SCA/018b - y % o bobl sy'n gofalu am Oedolion sydd wedi cael adolygiad/asesiad o'u hanghenion sy'n ymddangos yn **GOCH** ar y cerdyn sgorio. Mae'r canlyniad ar gyfer Ch4 (57.1%) yn welliant o gymharu â'r canlyniad ar gyfer Ch3 (50.3%), fodd bynnag, mae'r canlyniad ymhell islaw'r targed o 70%.

Gofynnodd 564 o bobl am asesiad neu adolygiad a chafodd 92% (521) o'r rhain eu hasesu. Yn ychwanegol at y rhain, mae 348 o gleientiaid eraill a wrthododd asesiad ond rhaid eu cynnwys yn y dangosydd perfformiad hwn. Mae'r cleientiaid ychwanegol hyn yn rhoi argraff ffug o berfformiad isel mewn perthynas â'r DP hwn.

Nodwyd y byddai'r canlyniad hwn ar gyfer 14/15 yn golygu ein bod yn parhau i fod yn y chwartel uchaf o gymharu â 13/14 ac o'r herwydd, dylid ceisio gosod targed diwygiedig ar gyfer 15/16.

3.6.4 Mae un dangosydd yn y Gwasanaethau Plant yn dangos tanberfformiad –

(i) 11 – SCC/041a – mae'r % o blant cymwys, perthnasol a phlant a oedd yn berthnasol gynt ac sydd â'r cynlluniau llwybr gofynnol yn ymddangos yn **GOCH** ar y cerdyn sgorio. Mae'r canlyniad ar gyfer y flwyddyn sef 78.26% yn welliant bychan o gymharu â'r llynedd ond byddai'n parhau i olygu ein bod yn y chwartel isaf o gymharu â chanlyniadau 2013/14.

Y rheswm dros beidio â chyflawni'r targed am y dangosydd hwn yw bod 4 o'r 23 o bobl ifanc perthnasol wedi dewis peidio â chymryd rhan yn y broses hon.

3.6.5 Mae un dangosydd yn y Gwasanaeth Tai yn dangos tanberfformiad –

(i) 14 - HHA/017a – Mae nifer y dyddiau ar gyfartaledd y mae'r holl deuluoedd digartref yn eu treulio mewn llety gwely a brecwast yn ymddangos yn **GOCH** ar y cerdyn sgorio. Mae'r canlyniad ar gyfer 2014/15 (76.9 o ddiwrnodau) wedi gwella o gymharu â 2013/14 (90.8 o ddiwrnodau) ond eto i gyd, byddem yn parhau i fod yn y chwartel isaf o gymharu â chanlyniadau 2014/14.

3.6.6 Mae dau ddangosydd yn yr Adran Dysgu Gydol Oes yn dangos tanberfformiad –

(i) 17 - LCL/004 - Mae nifer y deunyddiau llyfrgell a fenthyciwyd yn ystod y flwyddyn yn ymddangos yn **GOCH** ar y cerdyn sgorio. Mae nifer y deunyddiau a fenthyciwyd, sef 287.5k, i lawr 21.5k o gymharu â 309k yn 2013/14. O gymharu â chanlyniadau cenedlaethol 2013/14, byddem yn gweld bod y dangosydd hwn yn y chwartel isaf ar gyfer y flwyddyn.

Er bod y dangosydd uchod wedi dirywio, gwelwyd cynnydd o 73k yn nifer yr ymweliadau â'r Gwasanaeth Llyfrgell (dangosydd 16 ar y cerdyn sgorio) a hynny o 219k i 292k yn ystod y flwyddyn.

Mae angen i'r Cyngor yn awr sicrhau bod yr ymweliadau ychwanegol hyn yn arwain at gynnydd yn nifer y deunyddiau a fenthycir yn 2015/16 tra hefyd yn parhau i gynyddu nifer yr ymweliadau a'r llyfrgelloedd.

(ii) 23 - *Nifer y dyddiau a gollwyd oherwydd gwaharddiadau dros dro - Cynradd yn ymddangos yn **GOCH** ar y cerdyn sgorio. Collwyd 27 o ddiwrnodau oherwydd gwaharddiadau yn ystod Tymor yr Hydref. Mae hyn yn cymharu'n anffafriol gyda chyfanswm y llynedd sef 37.5 o ddiwrnodau ar gyfer y cyfan o flwyddyn academaidd 2013/14.*

Nid oedd data ar gyfer Tymor y Gwanwyn ar gael ar adeg paratoi'r adroddiad hwn a bydd yn cael ei gyflwyno yng ngherdyn sgorio Ch1 2015/16.

3.6.7 Mae un dangosydd yn y Gwasanaeth Adfywio Economaidd a Chymunedol yn dangos tanberfformiad –

(i) 19 – *LCS/002b – Mae nifer yr ymweliadau i ganolfannau chwaraeon a hamdden yr Awdurdod Lleol yn ystod y flwyddyn pryd cymerodd yr ymwelwyr ran mewn gweithgareddau corfforaethol yn ymddangos yn **GOCH** ar y cerdyn sgorio. Mae'r cyfanswm o 591k o ymweliadau, 29k yn is na'r targed o 620k ac mae'n dangos dirywiad yn y perfformiad o gymharu â 13/14 pryd cafwyd 614k o ymweliadau.*

Llwyddwyd i gwrdd â'r targedau mewn perthynas â'r dangosydd hwn trwy'r flwyddyn ac ni ragwelwyd na fyddai modd cyflawnir' targed yn ystod Ch4. Fodd bynnag, credir mai'r gwaith sy'n cael ei wneud yng Nghanolfan Hamdden Caerdybi a'r gostyngiad yn nifer yr ymweliadau i gyfleuster awyr agored, sef Cwrs Golff Llangedfni yw'r rhesymau am y dirywiad mewn perfformiad.

Byddai'r perfformiad ar gyfer y flwyddyn o gymharu â chanlyniadau 13/14 yn ein gweld yn mynd i lawr 1 chwarter o'r canolrif uwch i'r canolrif is.

Dylid nodi hefyd felly bod perfformiad yn y dyfodol yn debygol o aros yn chwarter isaf oherwydd cau'r Cwrs Golff. Fodd bynnag, mae modd, ac yn wir, fe ddylid medru gwrthbwysu hyn, gan y cynnydd yn nifer yr ymweliadau i'r canolfannau hamdden yn ystod 2015/16 a ragamcenir (£11,000).

3.6.8 Er bod y cyfan o'r dangosyddion eraill yn **WYRDD** yn yr Adain Rheoli Perfformiad, dylid nodi nad yw hyn yn golygu y bydd ein safle ar sail genedlaethol yn gwella ar draws yr holl feysydd. Yn seiliedig ar ganlyniadau chwarter 13/14, byddai 7 o'n dangosyddion yn newid chwarterli -

- 3.6.8..1 Byddai 5 yn gwella o gymharu â chanlyniadau 13/14
- 3.6.8..2 Byddai 2 yn dirywio.

3.6.9 Er bod hon yn stori gadarnhaol ar y cyfan, ni fyddwn yn gwybod sut yr ydym wedi perfformio o gymharu ag eraill hyd oni chaiff canlyniadau 14/15 eu cyhoeddi ym mis Medi. Ceir darlun cyffredinol yng nghorff ein hadroddiad perfformiad blynyddol a fydd yn cael ei ystyried gan y Pwyllgor Sgriwtini Corfforaethol a chan y Pwyllgor Gwaith cyn ei fabwysiadu gan y Cyngor yn yr hydref.

3.6.10 Mae nifer fawr o'r dangosyddion wedi cyflawni eu targedau ar gyfer y flwyddyn. Mae hyn yn galonogol ac yn arwydd o welliant yn lleol. Fodd bynnag, os ydym am wneud cynnydd a gwella ein statws fel Cyngor sy'n cyflawni, **argymhellir fod y UDA yn adolygu'r targedau ar gyfer 2015/16 er mwyn sicrhau eu bod yn heriol ond eto yn gyraeddadwy ac nad ydym yn mynd yn hunanfodlon.**

3.7 GWASANAETH CWSMER

3.7.1 O ran Rheoli Cwynion gan Gwsmeriaid, roedd 65 o gwynion ffurfiol wedi dod i law erbyn diwedd Ch4. Mae 61 o'r 65 wedi derbyn ymateb ac o'r cwynion hyn, cefnogwyd 5 yn llawn, 11 yn rhannol ond ni chefnogwyd y 45 oedd yn weddill. Mae'r ffigwr terfynol o 65 o gwynion yr un ag yr oedd yn 13/14.

3.7.2 Ymatebwyd i 90.8% o gwynion o fewn yr amserlen gydag ond 6 yn derbyn ymatebion hwyr. Mae hyn yn adlewyrchiad o'r modd y mae'r Cyngor yn rheoli'n gyffredinol faterion sy'n codi a'n bod yn gwneud ein gorau glas i ganolbwyntio ar y cwsmer, y dinesydd a'r gymuned fel y nodwyd yn y Cynllun Corfforaethol ar gyfer 2013-17.

3.7.3 O safbwynt mabwysiadu dull sy'n canolbwyntio ar y cwsmer, un maes lle cafodd swyddogion anhawster cyflawni'r targed oedd ymateb i geisiadau rhyddid gwybodaeth o fewn yr amserlen. Mae'r canlyniad terfynol o 65% islaw'r targed o 80% ar gyfer y flwyddyn. Fodd bynnag, mae hyn wedi gwella dros y flwyddyn ac yn gam i'r cyfeiriad iawn. Cafwyd cyfanswm o 894 o geisiadau Rhyddid Gwybodaeth yn ystod y flwyddyn gyda 3541 o gwestiynau unigol i'r gwasanaethau eu hateb. Mae hyn yn cyfateb i oddeutu 14 o gwestiynau y diwrnod.

3.7.4 Dangosydd pwysig arall wrth edrych ar ymagwedd sy'n canolbwyntio ar y cwsmer fyddai'r ganran o alwadau ffôn na chawsant eu hateb (*rhif 12 ar y tabl gwasanaeth cwsmer*). Mae'r dangosydd hwn wedi gweld gostyngiad i 16%, sydd islaw'r targed o 15% am y tro cyntaf eleni. Bydd hyn yn cael ei fonitro eto yn ystod 2015/16 ac yn cael ei dracio fel un o'r dangosyddion sy'n gysylltiedig â'n Siarter i Gwsmeriaid ac y bydd angen ei ymwreiddio'n llwyr yn ystod y flwyddyn.

3.7.5 Oherwydd mai cynllun peilot oedd y Siarter Cwsmer nad ydyw eto wedi ei ymsefydlu'n gadarn mewn arferion gweithio, nid yw'r dangosyddion a oedd yn rhan o'r ymarfer siopwr cudd wedi cael eu cwblhau yn unol â'r disgwyl. **Mae'r TUA yn argymhell felly fod gwaelodlin o ddata sy'n ymwneud â chanolbwyntio ar y cwsmer yn cael ei gofnodi yn ystod 2015/16 fel rhan o'r Prosiect Rhagoriaeth Gwasanaeth Cwsmer a bod yr ymarfer siopwr cudd yn cael ei gwblhau ddwywaith er mwyn cyflawni hyn.**

4. ARGYMHELLION

4.1 Gofynnir i'r Pwyllgor sgriwteiddio'r cerdyn sgorio a nodi'r meysydd hynny y mae'r Tîm Uwch Arweinyddiaeth yn llwyddo i sicrhau gwelliannau ynddynt ar gyfer y dyfodol. Gellir crynhoi rhain fel a ganlyn -

- 4.1.1 *Rheoli Salwch – parhau i ymwreiddio prosesau ac arferion rheoli da mewn perthynas â dysgu o'n gilydd yn ystod 2015/16 er mwyn gwella ein cyfraddau salwch, gostwng costau salwch a gwella trefniadau rheoli salwch fel awdurdod.*
 - 4.1.2 *Rheoli Cyllid – argymhellir bod angen ystyriaeth pellach i wireddu adrodd ar faterion cyllidol o fewn y cerdyn sgorio yn chwarterol ar gyfer 2015/16.*
 - 4.1.3 *Rheoli Perfformiad - argymhellir bod y Cyngor yn adolygu targedau 2015/16 yn y cerdyn sgorio diwygiedig i sicrhau eu bod yn heriol ond yn gyraeddadwy.*
 - 4.1.4 *Gwasanaeth i'r Cwsmer – gwreiddio egwyddorion ein Siarter Cwsmeriaid ledled y Cyngor a sicrhau bod yr ymarfer siopwr cudd yn cael ei gwblhau ddwywaith yn ystod 2015/16 i ddarparu gwaelodlin ar gyfer data cwsmeriaid.*
- 4.2** Gofynnir i'r Pwyllgor dderbyn y mesurau lliniaru a amlinellir uchod a nodi y cynhelir gweithdy/gweithdai pellach gydag aelodau'r UDA / Pwyllgor Gwaith a'r Pwyllgor Gwaith Cysgodol er mwyn adolygu'r cerdyn sgorio corfforaethol ar gyfer 2015/16 tuag at ddiwedd mis Mai / dechrau Mehefin 2015.

Corporate Scorecard C-Q4

Customer Service	Actual	Target	RAG	Trend	13/14 Result
01) No of Complaints received	65	65	Green	→	65
02) No of Complaints upheld	16	15	Amber	→	15
03) % of Complaints acknowledged within 5 working days	100%	100%	Green	→	-
04) % of written responses within 20 days	100%	100%	Green	→	-
05) Number of concerns	71	92	Green	↓	92
06) Number of compliments	521	-	-	-	-
07) No. of Ombudsman referrals upheld	0	2	Green	→	2
08) Mystery Shopper Scores 0-4	-	-	-	-	-
09) Mystery Shopper Scores 5-7	-	-	-	-	-
10) Mystery Shopper Scores 8-10	-	-	-	-	-
11) Average time taken to answer telephone (sec)	9	15	Green	→	-
12) % of telephone calls abandoned	16%	15	Amber	↓	-
13) % of correspondence acknowledged to within 5 working days (mystery shopper)	-	-	-	-	-
14) % of correspondence replied to within 15 working days (mystery shopper)	-	-	-	-	-
15) % of FOI Requests Responded to Within Timescale	68%	80%	Red	→	-
16) Number of FOI Requests Responded to Within Timescale	608	-	-	-	-

People Management	Actual	Target	RAG	Trend	13/14 Result
01) Sickness absence - average working days/shifts lost	11.53	10	Red	→	12.38
02) No of staff with attendance of 100% (Headcount)	777	-	-	↑	775
03) Short Term sickness	12777	-	-	-	-
04) Long Term sickness	14143	-	-	-	-
05) % of RTW interview held	85%	80%	Green	-	59%
06) % of stress related sickness	5%	9%	Green	-	10%
07) No. of occupational health referrals	374	-	-	-	362
08) No. or workplace injuries	257	315	Green	↑	315
09) % of PDR's completed within timeframe	76%	80%	Amber	↑	53%
10) Number of staff authority wide, including teachers and school based staff (FTE)	2335.77	-	-	-	2366
11) Number of staff authority wide, excluding teachers and school based staff(FTE)	1361.85	-	-	-	1395
12) Local Authority employees leaving (%) (Turnover) (Annual)	6%	-	-	-	4%
13) Local Authority employees made redundant (compulsory)	29	-	-	-	-
14) No. of Agency Staff	21	-	-	→	18
15) No of grant funded posts	122.5	-	-	→	128.75
16) % of staff with email facility	57%	-	-	↑	53%

Financial Management	Spend (£)	Variance (%)	RAG	Trend	13/14 Result
01) Projected end of year position	-	-	-	-	-
02) Spend v Profile (Over / under spending) Service 1	-	-	-	-	-
03) Spend v Profile (Over / under spending) Service 2	-	-	-	-	-
04) Spend v Profile (Over / under spending) Service 3	-	-	-	-	-
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) Service 1	-	-	-	-	-
09) Income v Targets – (Under / Overachieving) Service 2	-	-	-	-	-
10) Income v Targets – (Under / Overachieving) Service 3	-	-	-	-	-
11) Aged debt analysis across all categories of debt	-	-	-	-	-
12) Spend v Salary (£)	-	-	-	-	-
13) Spend v Salary (% of budget)	-	-	-	-	-
14) Cost of agency staff (£'000)	-	-	-	-	-
15) Cost of sickness absence – direct & indirect (Notional cost)	-	-	-	-	-
16) Grants Income – Welsh Government	-	-	-	-	-
17) Grants Income - European	-	-	-	-	-
18) Grants Income – Other	-	-	-	-	-

Performance Management	Actual	Target	RAG	Trend	Year on Year Trend	13/14 Result	13/14 Quartile
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	49.46	55	Green	↓	↑	54.41	Lower
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	23.28	23	Green	↑	↓	18.16	Upper Median
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	57.1	70	Red	↑	↓	63.2	Upper
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	96	75	Green	↑	↑	73.9	Upper Median
05) SCA/019: The % of adult protection referrals completed where the risk has been managed	91.92	90	Green	↓	↑	88.9	Lower
06) SCC/004: The percentage of children looked after on 31 March who have had three or more placements during the year	3.41	8	Green	↑	↑	7.79	Upper Median
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	95.89	100	Green	↑	↑	91.63	Upper
08) SCC/042a: The % of initial assessments completed within 7 working days	94.77	85	Green	↓	↑	90.86	Upper
09) SCC/014: The % of initial child protection conferences due in the year which were held within 15 working days of the strategy	98.15	100	Green	↑	↑	92.66	Lower Median
10) SCC/025: The % of statutory visits to looked after children due in the year that took place in accordance with regulations	93.53	100	Green	↓	↑	90.54	Upper Median
11) SCC/041a: The percentage of eligible, relevant and former relevant children that have pathway plans as required	78.26	100	Red	↓	↑	77.78	Lower
12) SCC/43a: The % of required core assessments completed within 35 working days	77.88	85	Green	↓	↑	71.68	Lower
13) HHA/002 The average number of days between homeless presentation and discharge of duty for households found to be statutorily homeless	362	600	Green	↓	↑	531	Lower
14) HHA/017a The average number of days all homeless households spent in bed and breakfast.	76.9	42	Red	↑	↑	90.8	Lower
15) HHA/017b the average number of days that all homeless households spent in other forms of temporary accommodation	372.4	650	Green	↓	↑	621.6	Lower
16) LCL/001b: The no. of visits to public libraries during the year	292k	219k	Green	↑	↑	219k	Lower
17) LCL/004: The no. of library materials issued, during the year	287.5k	310k	Red	↑	↓	309k	Lower Median
18) No. of attendances (young people) at sports development / outreach activity programmes	144k	102k	Green	↑	↑	130k	-
19) 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	591k	620k	Red	↓	↓	614k	Upper Median
27) THS/011c: The % of non-principal (C) roads that are in an overall poor condition	15.8	17	Green	↑	↑	17.6	Lower
28) Jobs Created	30	25	Green	↑	↓	41	-
30) The number of actual missed bin collections	224	480	Green	↓	↓	152	-
32) HLS/010c: Average number of days to complete routine void repair	10.5	30	Green	↓	↑	19.3	-
31) PLA/004c: The percentage of householder planning applications determined during the year within 8 weeks	90	85	Green	↑	↑	-	-
35) School Modernisation Programme	-	-	Green	-	-	-	-
36) Older Adult Social Care Programme	-	-	Green	-	-	-	-
37) Leisure Project	-	-	Green	-	-	-	-
38) Library Project	-	-	-	-	-	-	-
39) Adoption and compliance with a timetable for close of accounts and production of Statement of Accounts	Yes	Yes	Green	-	-	-	-
22) No. of Permanent Exclusions	0	0	Green	-	-	0	-
20) Attendance - Primary (%)	94.6	94.5	Green	-	-	94.6	Lower Median
21) Attendance - Secondary (%)	93.2	93.3	Green	-	-	93.4	Lower Median
23) No. of days lost to temp exclusion - Primary	34.5	25	Red	↑	-	37.5	-
24) No. of days lost to temp exclusion - Secondary	169	94	Red	↓	-	140.5	-
25) KS4 - % 15 year olds achieving L2+	-	56	-	-	↑	53.8	Lower Median
26) KS4 - % 15 year olds achieving L1	-	96.2	-	-	↑	96	Upper
29) No of new apprenticeships under 'Prentisiaeth Menai'	13	-	-	→	↑	9	-
33) % of repairs (BMU) completed first time	-	-	-	-	-	-	-
34) Outcome Agreements	-	-	Green	-	-	-	-