

## **PWYLLGOR ARCHWILIO PERFFORMIAD**

Cofnodion cyfarfod o'r Pwyllgor Archwilio Perfformiad a gynhaliwyd yn Council Chamber, County Hall, Ruthin, Dydd Iau, 28 Mehefin 2012 am 9.30 am.

### **YN BRESENNOL**

Y Cynghorwyr Ian Armstrong, Richard Davies, Huw Hilditch-Roberts, Colin Hughes (Cadeirydd), Geraint Lloyd-Williams, Peter Owen, Arwel Roberts a/ac Gareth Sandilandsand Co-opted Members D. Houghton, Dr D. Marjoram a J. Saxon.

Roedd y Cynghorwyr G.M. Kensler, M.L. Holland, H.C. Irving, W.N. Tasker, E.W. Williams yn bresennol fel Sylwedyddion.

### **HEFYD YN BRESENNOL**

Pennaeth Cwsmeriaid a Chymorth Addysg (JW), Pennaeth Addysg (KE), Pennaeth Busnes, Cynllunio a Pherfformiad (AS), Pennaeth Archwilio Mewnol (IB), Rheolwr Cyllid Addysg (CW), Rheolwr Adran: Rheolaeth Rhwydwaith (TT), Rheolwr Gwasanaeth: Datblygu Ansawdd a Systemau (CM), Prif Swyddog Tai (GR) Swyddog Prosiect Gofal Cwsmeriaid (SG), Cydlynnydd Craffu (RE) a Swyddog Gweinyddol (CIW).

Hysbysodd y Cadeirydd y Pwyllgor mai hwn fyddai cyfarfod olaf Mr John Saxon fel Cynrychiolydd Aelodau Cyfetholedig. Diolchodd i Mr Saxon am ei gyfraniad gwerthfawr a'i waith caled a mynegodd ei ddymuniadau da iddo yn y dyfodol. Fe ategodd Aelodau'r Pwyllgor y teimladau a fynegwyd gan y Cadeirydd.

#### **1 YMDDIHEURIADAU**

Derbyniwyd ymddiheuriadau am absenoldeb oddi wrth y Cynghorwr(wyr) Ms C. Burgess, William Cowie, Mrs. G. Greenland a/ac Allan Pennington

#### **2 PENODI IS-GADEIRYDD**

Mewn perthynas gyda Chyfansoddiad y Cyngor, gofynnwyd am CV's/datganiadau o bartion o ddiddordeb ar gyfer Swyddfa Is-gadeirydd y Pwyllgor. Ni dderbyniwyd dim un CV. Fodd bynnag, cynigiwyd ac eiliwyd y Cynghorydd A. Roberts fel is-gadeirydd i'r swyddfa. Ni dderbyniwyd unrhyw enwebiadau eraill, felly penderfynodd y Pwyllgor mai'r:-

**DATRYSIAD** - bod y Cynghorydd A. Roberts yn cael ei benodi fel Is-gadeirydd be appointed Vice Chair of the Performance Scrutiny Committee for the ensuing year.

#### **3 DATGANIADAU O DDIDDORDEB**

Ni chyflwynwyd unrhyw ddiddordeb personol na rhagfarnol

#### **4 MATERION O FRYS FEL A GYTUNWYD GAN Y CADEIRYDD**

Ni chodwyd unrhyw faterion lle teimlai'r Cadeirydd eu bod yn fater o frys i gael eu trafod a'u hystyried yn y cyfarfod. Gweler Rhan 100B(4) o Ddeddf Llywodraeth Leol, 1972.

## 5 COFNODION Y CYFARFOD DIWETHAF

Cyflwynwyd Cofnodion cyfarfod y Pwyllgor Archwilio Perfformiad a gynhaliwyd ar ddydd Iau 5 Ebrill 2012.

**DATRYSIAD** – *derbyniwyd a chymeradwywyd y cofnodion fel cofnod cywir a dibynadwy.*

## 6 CYNLLUN GWEITHREDU ESTYN

Copi o adroddiad y Cyfarwyddwr Addysg, Cyfarwyddwr Cwsmeriaid a Chefnogaeth Addysg, Partneriaethau a Rheolwr Cymunedau a Swyddog Perfformiad a Chynllunio. Dosbarthwyd papurau'r Cynllun a Pherfformiad Busnes yn ystod y cyfarfod.

Cyflwynodd yr adroddiad y cynllun gweithredu a wnaed mewn ymateb i'r argymhellion o arolygiad diweddar ar safon addysg a gwasanaethau'r Cyngor i oedolion a phobl ifanc. Gofynnwyd hefyd am farn yr Aelodau ynglŷn â phriodoledd gweithredoedd ac amserlen adroddiad y cynllun gweithredu gan y Cyfarwyddwr Addysg. Esboniwyd y byddai monitro effeithiol o'r Cynllun Gweithredu yn sicrhau bod y gwendidau yn cael eu hadnabod ac yn cael eu delio er mwyn darparu gwasanaeth a chanlyniadau gwell i'r disgyblion.

Ceisiodd Estyn ateb y tri chwestiwn trwy ddadansoddi'r hunanwerthusiad, data perfformiad, arsylwi dosbarth a chyfarfodydd gyda rhanddeiliaid.

Roedd y feirniadaeth ar y tri chwestiwn yn dda. Beirniadwyd yr agweddau eraill i gyd yn dda hefyd, heblaw am yr Arweiniad a feirniadwyd yn rhagorol.

Gwnaeth Sir Ddinbych gwasanaethau addysgol i blant a phobl ifanc yn flaenoriaeth, gyda dyheadau uchel ar gyfer yr Awdurdod.

Yn sgil ad-drefniant yr archwiliad y canlyniadau oedd bod Aelodau'r Pwyllgor Archwilio yn cael braslun gwell trwy'r Cyngor i gyd am faterion addysgol.

Er mwyn sicrhau datblygiad, awgrymodd Estyn y byddai angen i Sir Ddinbych:-

- (i) wella cywirdeb asesiadau'r athrawon ar ddiwedd cyfnod allweddol 3; a
- (ii) adnabod yr holl wasanaethau ar gyfer plant a phobl ifanc, a sefydlu system effeithiol i fesur dylanwad yr awdurdod a'r partneriaid o ran cael gwerth eich arian allan o'r gwasanaethau.

Cynhyrchodd Sir Ddinbych Cynllun Gweithredu yn esbonio dau o'r argymhellion, a chadarnhawyd bod awgrym 1 ar waith. Mae'r cynllun drafft wedi cael ei gwblhau o fewn y 50 diwrnod gwaith, ac fe fydd yn cael ei weithredu ar ôl cael ei gymeradwyo gan yr Arolygydd Ei Mawrhydi.

Cyfeiriodd Dr D. Marjoram at drefniadaeth y bartneriaeth gwaith ar draws Gogledd Cymru, gan esbonio bod angen adnabod lefelau'r anghenion arbennig o fewn y Cyngor. Bydd hyn yn cynnwys hyblygrwydd o fewn y system i gwrdd â gofynion Sir Ddinbych ac Awdurdodau eraill os yw hynny yn briodol.

Esboniwyd bod 6 o Awdurdodau yn y consortiwm a'r cytundeb gwaith yn cael eu cyflwyno yn gyson i Ysgolion ar draws Gogledd Cymru. Cyfeiriodd Dr Marjoram at bartneriaeth a chytundeb gwaith da a weithredwyd yn Ysgol Plas Brondyffryn, Dinbych.

Darparodd y swyddogion ymatebion yr aelodau i'r cwestiynau:-

- Esboniwyd bod y safonau darllen ac ysgrifennu wedi gwella o fewn y Sir, ond roedd dal lle i wella yn Sir Ddinbych wrth ei gymharu ag awdurdodau eraill. Cydnabuwyd y broblem mewn partneriaeth â'r cynllun prydau ysgol am ddim, gyda safonau Cyfnod Allweddol 2 a 4 yn ddau iawn. Ond roedd y gweithredoedd yn dilyn asesiad safonau ar gyfnod allweddol 3 yn ymddangos yn annheg. Esboniodd y Cyngorydd E.W. Williams bod Gweinidog Llywodraeth Cymru wedi cwestiynu dibynadwyedd proses asesu cyfnod allweddol 3 o ganlyniad i ganlyniadau lefel 2.

Pwysleisiodd y Cyfarwyddwr Cwsmeriaid a chymorth Addysg y pwysigrwydd o gyfuno cyllidebau a rhoi blaenoriaethau i ffynonellau o bwys. Esboniodd y gallai hyn gael ei weithredu drwy ganolbwyntio ar feddwl yn greadigol er mwyn cael y gorau i'r plant a hefyd cadw isadeiledd cynaliadwy o fewn yr ysgolion.

Mewn ymateb i'r materion a godwyd ynglŷn â chyswllt a rhyngweithio rhwng ysgolion cynradd ac uwchradd, cadarnhaodd y Cyfarwyddwr Cwsmeriaid a Chymorth Addysg bod perthynas trawsnewidiol rhwng yr ysgolion. Cyfeiriodd at y trefniadau a gymerwyd i greu adeiledd cadarn a sicrhau cydweithrediad cadarnhaol.

Mewn ymateb i gwestiwn gan y Cadeirydd, darparodd y Cyfarwyddwr Addysg fraslun o gronfa ddata'r MBA gan sôn am y cydweithio fel partneriaid. Cadarnhawyd bod gwaith yn cael ei wneud gyda'r Tîm Partneriaid i sicrhau bod systemau yn cael eu defnyddio a'u cydamseru. Amlygodd y pwysigrwydd o ddiweddarau'r system ddata. Cytunwyd ar ddarpariaeth y gwasanaethau a'i ddylanwad ar y safonau. Yn dilyn trafodaeth bellach:-

#### **PENDERFYNWYD:-**

- (a) *derbyn yr adroddiad a nodi priodoldeb y camau a'r amserlenni yn y cynllun gweithredu ôl-arolygiad mewn ymateb i'r argymhellion o arolygiad Estyn (Atodiad 1); a*
- (b) *chyflwyno adroddiad cynnydd am weithredu a chyflenwi'r Cynllun Gweithredu i'r Pwyllgor ymhen chwe mis.*

## **7 MEITHRIN GALLU MEWN YSGOLION**

Roedd copi o adroddiad gan y Rheolwr Cyllid Addysg, a oedd yn disgrifio'r canlyniadau ar ôl gweithredu Prosiect Meithrin Gallu mewn Ysgolion, wedi'i gylchredeg gyda'r papurau ar gyfer y cyfarfod.

Cyflwynodd y Rheolwr Cyllid Addysg yr adroddiad a bu'n rhoi gwybod i'r Pwyllgor am effaith y prosiect ar ysgolion a'r datblygiadau sydd ar y gweill i feithrin a datblygu'r adnodd hwn ymhellach. Roedd crynodeb o gefndir model y Prosiect Meithrin Gallu mewn Ysgolion, a ddatblygwyd yn 2011, wedi'i gynnwys yn yr adroddiad. Cydnabuwyd nad oedd un dull a oedd yn addas i bawb ar draws pob clwstwr ac felly addaswyd y model lle'r oedd yn briodol i fodloni'r gwahanol anghenion. Roedd yr adroddiad yn amlinellu'r model terfynol a fabwysiadwyd ar draws pob Clwstwr. Roedd y Fforwm Cyllideb Ysgolion wedi cymeradwyo diwygiad i'r fformiwla cyllido i ysgolion ac roedd yr adroddiad yn amlinellu'r model a ariannwyd yn derfynol a fabwysiadwyd ym mis Ebrill 2012. Mewn ymateb i gwestiwn am y niferoedd mewn ysgolion uwchradd o'u cymharu â nifer yr ysgolion bwydo, eglurodd y Rheolwr Cyllid Addysg fod yr holl ysgolion dan sylw'n cael yr un cyllid ac wedi mabwysiadu eu hoff fodel prosiect i weddu i ofynion eu clwstwr.

Yn sgil gweithredu Rheolwyr Cyllid, roedd sefyllfa ariannol ysgolion wedi gwella'n sylweddol a ffigurau 2012-13 yn awgrymu bod niferoedd yr ysgolion mewn anhawster ariannol wedi lleihau o 8 i 2. Roedd y model a fabwysiadwyd wedi'i gydnabod fel arfer gorau gan Estyn a chan awdurdodau lleol eraill yng Nghymru. Roedd y prosiect wedi datblygu'n sylweddol gyda GAIA Technologies bellach yn mabwysiadu'r model ar gyfer cymorth TGCh i Ysgolion, ac roedd yr adran AD Corfforaethol yn gweithio gydag ysgolion i ddatblygu model tebyg ar gyfer cymorth AD.

Mae'r holl Reolwyr Busnes a Chyllid yn cyfarfod bob mis i drafod a datblygu meysydd penodol ar draws ysgolion gan gynnwys gyda'r flaenraglen waith yn canolbwyntio ar feysydd allweddol gan gynnwys Rheoli ariannol, Caffael, Hyfforddiant a Datblygiad, Iechyd a Diogelwch, Comisiynu, AD. Byddai'r Grŵp yn allweddol yn trawsnewid y ffordd y byddai gwasanaethau cefnogi mewn ysgolion yn gweithio yn y dyfodol.

Darparwyd yr ymatebion canlynol i gwestiynau'r Aelodau:-

- Roedd cymorth cyflenwi absenoldeb oherwydd salwch yn cael ei ddarparu gan y rhwydwaith o Reolwyr Cyllid Ysgolion, gyda chymorth ychwanegol ar gael yn ganolog gan y Cyngor pe byddai gofyn amdano.
- Roedd gan yr Awdurdod y gallu i gael at systemau cyllid ysgolion, eu monitro a chraffu arnynt ar unrhyw adeg benodol ac roedd hyn yn lliniaru risg unrhyw weithgarwch twyllodrus posibl. Amlygwyd hefyd rôl weithgar yr adran Archwilio Mewnol o ran monitro gweithgarwch ariannol.
- Amlinellwyd manylion y broses adrodd i Gyrrff Llywodraethu Ysgolion i'r Aelodau. Roedd pob ysgol yn gyfrifol am eu proses adrodd gyda Swyddogion Cyllid yn mynychu cyfarfodydd Llywodraethwyr Ysgol pe byddai'n ofynnol.
- Amlinellwyd trefniadau clwstwr o ran ysgolion cynradd yn Sir Ddinbych a oedd yn ysgolion bwydo i ysgolion uwchradd y tu allan i'r sir e.e. Ysgol y Castell, Rhuddlan sy'n ysgol fwydo i Ysgol Emrys ap Iwan, Abergele.

- Cadarnhaodd y Rheolwr Cyllid Addysg y byddai'n cyfarfod â'r Pennaethiaid priodol i drafod swydd wag y Rheolwr Busnes ym Mhrestatyn yn y dyfodol agos.

I ateb cwestiwn, bu'r Pennaeth Cymorth Addysg a Chwsmeriaid yn crynhoi rôl Pennaeth, a oedd yn mynnu sgiliau rheoli ac addysgu. Cadarnhaodd fod hyfforddiant yn cael ei ddarparu o ran caffael i gynorthwyo gyda'r agwedd rheoli cyllideb a busnes ar y rôl, a chyfeiriwyd yn benodol at y cais i gynyddu cyfradd ddirprwyo cyllid i ysgolion.

Cyfeiriodd y Cynghorydd E.W. Williams at y cynnig gan rai ACau i bridiannu'r Gyllideb Addysg gyfan. Holodd a fyddai ysgolion am weld gweithred felly o ran dirprwyo, ac awgrymodd y dylai Aelodau etholedig fod yn cwestiynu cyflwyno mesurau felly ac yn ceisio eglurhad o ran pridiannu gan Lywodraeth Cymru. Cadarnhaodd y Rheolwr Cyllid Addysg fod llawer iawn o waith wedi'i wneud yn genedlaethol o ran dirprwyo, ac eglurodd y byddai'r targedau ar gyfer dirprwyo i bob Awdurdod yng Nghymru yn 85% erbyn 2014/15. Ar ôl trafod ymhellach:-

**PENDERFYNWYD:-**

- (a) *derbyn yr adroddiad, a*
- (b) *nodi'r canlyniadau hyd yma a gallu'r ysgolion wrth symud ymlaen i wella safonau drwy ddefnyddio'r adnodd hwn.*

## **8 ADRODDIAD PERFFORMIAD CORFFORAETHOL: CHWARTER 4**

Roedd copi o adroddiad gan y Rheolwr Gwella Corfforaethol, a oedd yn galluogi'r Cyngor i werthuso cynnydd ar draws meysydd perfformiad allweddol, wedi'i gylchredeg gyda'r papurau i'r cyfarfod.

Eglurwyd y byddai'n ymarfer arferol cyflwyno'r adroddiad i'r Pwyllgor Craffu i gynnwys sylwadau cyn cael ei gyflwyno i'r Cabinet; fodd bynnag, ar yr achlysur hwn, ni fu hyn yn bosibl oherwydd amserlenni. Eglurodd y Pennaeth Perfformiad a Chynllunio Busnes fod yr adroddiad yn galluogi'r Cyngor i werthuso cynnydd a nodi tueddiadau ar draws meysydd perfformiad allweddol. Roedd y prif adroddiad yn cyflwyno crynodeb o eithriadau i bob maes perfformiad. Cefnogwyd yr Atodiad, Adroddiad Eithriadau Cryno, gan benodau unigol a oedd yn rhoi crynodeb manylach o berfformiad ym mhob maes arbennig.

Rhoddyd gwybod i'r Aelodau fod Sir Ddinbych yn Gyngor uchel ei berfformiad ac y dylid ystyried yr Adroddiad Eithriadau Cryno yng nghyd-destun cyfredol gweithgareddau'r Cyngor. Roedd yr adroddiad yn rhoi gwybod am feysydd perfformiad allweddol i'r Cyngor, gan alluogi'r Pwyllgor Craffu Perfformiad i wneud ei waith rheoli perfformiad. Cyflwynodd y sefyllfa ar ddiwedd Chwarter 4 2011-12, sef diwedd y cyfnod i Gynllun Corfforaethol 2009-12. Byddai adroddiad mwy cynhwysfawr i werthuso perfformiad y Cyngor yn 2011-12 yn cael ei gyhoeddi ym mis Hydref 2012. Byddai'r adroddiad hefyd yn gosod perfformiad y Cyngor yng nghyd-destun perfformiad cenedlaethol lle byddai modd.

Roedd manylion perfformiad cyffredinol y Cyngor ar draws y meysydd allweddol a'r cynnydd sylweddol a oedd yn cael ei wneud wedi'u cynnwys yn yr adroddiad. Un ystyriaeth allweddol fu sut i gyflwyno perfformiad. Roedd y Cyngor wedi alinio'r adroddiadau perfformiad am "ddangosyddion" a "mesurau perfformiad" â'r system pedwar Coch, Oren, Melyn a Gwyrdd (COMG) a ddefnyddir gan y Gwasanaethau Archwilio Mewnol i Reoli Risg, ac roedd y dull hwn wedi'i gymhwyso'n ôl-weithredol i'r dangosyddion a'r mesurau perfformiad yng Nghynllun Corfforaethol 2009-12. Roedd y broses o adrodd am berfformiad gweithgarwch, prosiectau a chamau gwella yn parhau am y tro gyda'r system pump CAG a ddefnyddir gan y Fethodoleg Rheoli Prosiectau Corfforaethol, a oedd yn cael ei hadolygu ar y pryd ac a fyddai'n alinio ar ôl ei chwblhau â system pedwar COMG. Am y tro, byddai'r broses o adrodd am waith gwella yn parhau gyda'r dull rheoli prosiect cyfredol. Mewn ymateb i gwestiynau gan y Cadeirydd, bu'r Pennaeth Perfformiad a Chynllunio Busnes yn crynhoi'r system COMG newydd a chytunodd y byddai'r meysydd yn yr adroddiad cyfredol a oedd yn dal i'w dangos fel rhai 'ambr' yn cael eu newid i 'oren' er cysondeb a hwylustod. Cadarnhawyd bod dangosyddion yn gymysgedd o ofynion yr Awdurdod ei hun a dangosyddion cenedlaethol.

Eglurodd y Cynghorydd H. Hilditch-Roberts nad oedd unrhyw arwydd o brofiad a chanfyddiad defnyddwyr gwasanaeth mewn perthynas â mesur darpariaeth y gwasanaeth. Cyfeiriodd y Rheolwr Adran: Rheoli Rhwydwaith at y canfyddiad cyhoeddus nad oedd llwybrau troed yn y Sir wedi gwella. Fodd bynnag, roedd yr ystadegau'n profi i'r gwrthwyneb ac roedd yn teimlo y gallai hyn fod yn berthnasol i nifer o wasanaethau ac y dylai fod yn destun dadl. Roedd y Rheolwr Gwasanaeth: Ansawdd a Datblygu Systemau yn teimlo y dylai esboniadau ddod ynghlwm wrth ddangosyddion, a darparodd enghreifftiau lle'r oedd dangosyddion wedi bod yn goch ond bod y Gwasanaeth dan sylw wedi bod yn perfformio'n dda. Cytunodd yr Aelodau y byddai'n fuddiol darparu eglurhad byr gyda'r dangosyddion.

Eglurodd y Pennaeth Cymorth Addysg a Chwsmeriaid fod amrywiaeth o fesurau'n cael eu datblygu i asesu lefel y gwasanaeth a ddarperir o safbwynt y cwsmer. Eglurodd y Pennaeth Perfformiad a Chynllunio Busnes fod y dangosyddion a ddefnyddir ar hyn o bryd yn ceisio arddangos bod y camau a gymerwyd wedi bod yn effeithiol. Mewn ymateb i gwestiynau, amlinellwyd manylion y meini prawf i nodi dangosyddion, a chytunwyd y byddai cyfeiriad yn cael ei gynnwys yn y dyfodol i nodi a oedd dangosyddion yn rhai cenedlaethol neu leol.

Mewn ymateb i gwestiwn gan y Cadeirydd, bu'r Pennaeth Busnes, Cynllunio a Pherfformiad yn manylu ar y sefyllfa o ran Cytundebau Canlyniad gyda Llywodraeth Cymru.

Roedd yr Aelodau'n cefnogi argymhelliad y pwyllgor blaenorol i sefydlu Gweithgor, yn cynnwys pedwar Aelod o'r Pwyllgor, i gyfarfod â'r Pennaeth Archwilio Mewnol a phersonél y Tîm Gwella Corfforaethol er mwyn monitro perfformiad mewn perthynas â'r dangosyddion a'r cytundebau y cytunwyd arnynt. Cytunodd y Pwyllgor i benodi'r Cynghorwyr R.J. Davies, C. Hughes, H. Hilditch-Roberts ac A. Roberts i'r Gweithgor.

**PENDERFYNWYD:-**

(a) *bod y Pwyllgor Craffu Perfformiad yn nodi'r eithriadau sy'n gysylltiedig â chyflawni'r canlyniadau yn yr adroddiad, a bod unrhyw faterion perthnasol i berfformiad yn cael sylw gyda'r Pennaeth Gwasanaeth a/neu'r Aelod Arwain perthnasol, a*

(b) bod Gweithgor yn cael ei sefydlu yn cynnwys y Cynghorwyr R.J. Davies, C. Hughes, H. Hilditch-Roberts ac A. Roberts i gyfarfod yn rheolaidd â'r Pennaeth Archwilio Mewnol a phersonél y Tîm Gwella Corfforaethol er mwyn monitro perfformiad mewn perthynas â'r dangosyddion a'r cytundebau y cytunwyd arnynt.

## **9 SAFONAU PERFFORMIAD A DDATGELWYD DRWY'R BROSES GWYNO**

Roedd copi o adroddiad gan y Pennaeth Cymorth Addysg a Chwsmeriaid, a oedd yn rhoi gwybod am faterion perfformiad a nodwyd drwy bolisi adborth cwsmeriaid 'Eich Llais', ac a wnaeth argymhellion i fynd i'r afael â'r polisi a'r broses yn briodol, wedi'i gylchredeg gyda'r papurau i'r cyfarfod.

Eglurodd y Pennaeth Cymorth Addysg a Chwsmeriaid fod yr adroddiad yn cyflwyno dadansoddiad o'r adborth a gafwyd drwy bolisi adborth cwsmeriaid Cyngor Sir Ddinbych, 'Eich Llais', yn ystod Chwarterau 3 a 4 o 2011/12 ac yn amlygu meysydd i'w gwella. Cyfeiriodd at yr angen i newid canfyddiad cwynion o ran sut y rhoddwyd gwybod amdanynt, y broses i ymdrin â hwy a'r camau a gymerwyd gan yr Awdurdod o ran yr wybodaeth a gafwyd. Roedd angen newid diwylliant y canfyddiad bod cwynion yn negyddol iddo fod yn ffordd o achosi gwelliannau cadarnhaol. Roedd hefyd angen annog cwsmeriaid i gyflwyno cwynion oherwydd byddai hyn yn bwysig er mwyn i'r Awdurdod fynd i'r afael â phrosesau nad oeddent yn cael eu cyflawni wrth fodd y cwsmer. Cyfeiriwyd at gyflwyno proses cyn gwyno, lle gellid mynd i'r afael â phroblemau cyn eu datblygu'n gwynion, gan ddefnyddio'r wybodaeth a geir i lywio'r gwasanaethau a ddarperir i'r cwsmer.

Darparodd y Swyddog Prosiect Gofal Cwsmeriaid grynodedb mawl o'r adroddiad, gan gynnwys crynodeb o berfformiad, gwybodaeth am nifer y cwynion, amseroedd ymateb i'r cwynion, categorïau cwynion a chanlyniadau cwynion. Roedd y data a ddarparwyd yn yr adroddiad yn cynnwys cwynion a gofnodwyd ar y system CRM ganolog; serch hynny, nid oedd pob cwyn wedi'i chofnodi am resymau a nodwyd yn yr adroddiad. Roedd gwaith pellach yn ofynnol felly i sicrhau bod pob cwyn yn cael ei chofnodi'n ganolog.

Roedd cyfle ac angen i adolygu 'Eich Llais' i sicrhau bod y broses gwyno'n cefnogi uchelgeisiau'r Cyngor ei hun ac yn cyrraedd nod Llywodraeth Cymru. Roedd manylion meysydd i'w cynnwys yn yr adolygiad wedi'u hamlinellu yn yr adroddiad. Mewn ymateb i gwestiwn gan y Cadeirydd, roedd y Pennaeth Cymorth Addysg a Chwsmeriaid yn rhagweld y byddai'r Pwyllgor yn cael gwybod am ganlyniad yr adolygiad ym mis Medi neu fis Hydref 2012. Cytunodd Aelodau'r Pwyllgor y dylai cylch gwaith y Gweithgor, sydd i'w sefydlu i fonitro perfformiad, hefyd gynnwys ystyried yr adolygiad o'r broses gwyno. Cytunodd yr Aelodau i alw'r Gweithgor cyn cyfarfod nesaf y Pwyllgor Craffu.

Cyfeiriodd y Cynghorydd H. Hilditch-Roberts at y broses o gwyno ac amlygodd mor bwysig yw sicrhau cysondeb drwy'r holl wasanaethau wrth fonitro cwynion a mynd

i'r afael â hwy. Dywedodd hefyd fod angen monitro pob cwyn a geir ac olrhain ei chynnydd.

Mewn ymateb i gwestiwn am bwysigrwydd cysylltiadau cyfathrebu cryf rhwng y Cyngor Sir a'r Cyngorau Tref a Chymuned, bu'r Pennaeth Cymorth Addysg a Chwsmeriaid yn amlinellu'r mentrau a gyflwynwyd i gryfhau cysylltiadau â Chyngorau Tref a Chymuned.

Cyfeiriodd y Cadeirydd at gwynion mewn perthynas â'r Gwasanaethau Tai, tudalen 87 o'r adroddiad, cwynion yn codi o 11 i 17, a hefyd tudalen 91 lle dim ond 4 allan o 23 cwyn yn C3 ac 1 allan o 21 yn C4 a gafodd ymateb cyn pen yr amserlen ofynnol. Roedd sefyllfa debyg wedi codi hefyd o ran cwynion gwasanaethau cymdeithasol yn y ddau chwarter ar dudalen 91. Bu'r Prif Swyddog Tai'n amlinellu'r mesurau a gyflwynwyd gan y Gwasanaethau Tai i fynd i'r afael â'r cwynion a gafwyd, a'u cofnodi, ac i newid y broses ddilynol. Cadarnhaodd y byddai swyddogion yn cael hyfforddiant am y broses gwyno ac y byddai gwaith yn cael ei wneud gyda'r cyhoedd i wella cysylltiadau a gwasanaethau i gwsmeriaid. Dywedodd y Swyddog Prosiect Gofal Cwsmeriaid wrth yr Aelodau fod y broses gwyno yn y Gwasanaethau Tai wedi'i chamddefnyddio mewn rhai achosion yn gais i hyrwyddo gwaith cynnal a chadw, ac eglurodd y byddai angen dull cofnodi cywirach i adnabod y math hwn o gŵyn.

Mewn ymateb i gwestiwn gan y Cadeirydd am nifer y statws 'Coch' yn dangos o ran nifer y cwynion yn y Gwasanaeth Adfywio, Cynllunio a Diogelu'r Cyhoedd, dywedodd y Swyddog Prosiect Gofal Cwsmeriaid y gallai niferoedd anwadalu rhwng cyfnodau. Lle'r oedd nifer fach yn unig wedi'u cael gan faes gwasanaeth, gallai unrhyw newid ddangos fel canran uchel ac oherwydd y goddefiad a ddefnyddir gellid tynnu sylw iddynt wedyn fel rhai 'Coch'. Eglurodd mai dyna a ddigwyddodd gyda'r gwasanaeth hwn a chynghorodd adolygu'r rhain gan dynnu sylw i golofn olaf y tabl, Argymhelliad, a fyddai'n darparu gwell argraff o'r angen i weithredu.

#### **PENDERFYNWYD:-**

- (a) *bod y Swyddog Cwynion Corfforaethol yn adolygu'r polisi adborth cwsmeriaid cyfredol yng nghyd-destun perfformiad yr Awdurdod o ran trin cwynion, ac yn gweithio gyda'r Uwch Dîm Arwain i wella perfformiad. Byddai'r adolygiad yn cynnwys y materion a nodwyd yn yr adroddiad, ond ni fyddai'n canolbwyntio ar y rhain yn unig.*
- (b) *bod y Gweithgor, a sefydlwyd i fonitro perfformiad Gwasanaethau, yn cynnwys yn ei gylch gwaith ystyried yr Adolygiad o'r Broses Cwynion Cwsmeriaid, a bod y Gweithgor yn cael ei alw cyn cyfarfod nesaf y Pwyllgor Craffu; a*
- (c) *bod y Pwyllgor yn cael adroddiad pellach yn yr hydref yn disgrifio'r newidiadau a gynigiwyd i'r polisi ar ôl yr adolygiad uchod.*

## **10 RHAGLEN WAITH Y PWYLLGOR CRAFFU**

Roedd copi o adroddiad gan y Cydlynnydd Craffu, a oedd yn gofyn i'r Pwyllgor adolygu ei Flaenraglen Waith a chytuno iddo ac a oedd yn rhoi gwybod y



diweddaraf am faterion perthnasol, wedi'i gylchredeg gyda'r papurau i'r cyfarfod. Roedd atodiadau amrywiol ynghlwm wrth yr adroddiad, a chyfeiriadau atynt wedi'u cynnwys yn yr adroddiad.

Cyfeiriodd y Cydlynnydd Craffu at y Flaenraglen Waith ddrafft ar gyfer cyfarfodydd y dyfodol fel y'i disgrifiwyd yn Atodiad 1, a etifeddwyd gan y Pwyllgor blaenorol. Cyfeiriodd at baragraff 4 o'r adroddiad a oedd yn nodi cylch gorchwyl a swyddogaethau'r Pwyllgor, ac amlygodd mor bwysig yw rôl y pwyllgor Craffu Perfformiad yn y broses graffu. Cytunodd yr Aelodau â'r awgrym y dylid galw Gweithdy i helpu i nodi ac egluro rôl y Pwyllgor Craffu Perfformiad o ran rheoli perfformiad yn yr Awdurdod a rôl y Pwyllgor Llywodraethu Corfforaethol.

Bu'r Pwyllgor yn ystyried y Flaenraglen Waith ddrafft a chytunwyd y gellid defnyddio'r Gweithdy hefyd i archwilio'r Flaenraglen Waith. Eglurodd y Cydlynnydd Craffu ei bod wedi cael cais ar lafar i ohirio'r eitem ar Orfodi Cynllunio, a oedd wedi'i threfnu ar hyn o bryd ar gyfer cyfarfod mis Gorffennaf 2012, a chyfeiriodd at nifer gormodol y 10 eitem ar yr atodlen i'w hystyried yng nghyfarfod mis Medi 2012. Cytunodd yr Aelodau i ohirio'r eitem Gorfodi Cynllunio a chynnal gweithdy ar reoli perfformiad, ac ar Flaenraglen Waith y Pwyllgor, cyn ei gyfarfod busnes ar 26 Gorffennaf 2012. Byddai'r Gweithdy'n dechrau am 9.30am. a'r cyfarfod cyhoeddus yn dechrau am 11.15am.

Bu'r Pwyllgor yn ystyried penodi Cynrychiolwyr Pwyllgor ar Grwpiau a Byrddau canlynol y Cyngor:-

Grwpiau Herio Perfformiad Gwasanaeth – gwahoddwyd pob Pwyllgor Craffu i benodi cynrychiolydd i bob Grŵp i fod yn gyswllt i'r Pwyllgor ar gyfer pob gwasanaeth. Roedd trosolwg o'r broses wedi'i gynnwys yn Atodiad 5 i'r adroddiad. Pwysleisiwyd bod gan yr arweinwyr gwasanaeth a benodwyd gan y Pwyllgor Craffu Perfformiad rôl bwysig a phwrpasol i'w chwarae mewn cefnogi a herio gwasanaethau i gyflawni mewn perthynas â'u targedau perfformiad a'u cynlluniau busnes ac effeithlonrwydd. Penodwyd yr Aelodau canlynol:-

Tai a Datblygu Cymunedol – y Cynghorydd C.L. Hughes  
Gwasanaethau Plant a Theuluoedd – y Cynghorydd A. Roberts  
Gwasanaethau Busnes ac Oedolion – y Cynghorydd C. Hughes  
Gwasanaethau Amgylcheddol – y Cynghorydd R.J. Davies  
Gwasanaethau Cyfreithiol a Democratig a Busnes – y Cynghorydd W.L. Cowie  
Perfformiad a Chynllunio Busnes – C.L. Hughes  
Addysg a Chymorth Addysg a Chwsmeriaid – y Cynghorydd A. Roberts  
Cyfathrebu, Marchnata a Hamdden – y Cynghorydd G.Lloyd-Williams  
Cyllid ac Asedau – y Cynghorydd I.W. Armstrong  
Adfywio – y Cynghorydd G. Sandilands  
Prifffyrdd a Seilwaith – y Cynghorydd P.W. Owen  
Cynllunio a Diogelu'r Cyhoedd – y Cynghorydd M.LI. Davies  
Adnoddau Dynol Strategol – y Cynghorydd H. Hilditch-Roberts

Grŵp Buddsoddi Strategol – Penododd yr Aelodau'r Cynghorydd G. Sandilands i wasanaethu ar y Grŵp Buddsoddi Strategol, a fyddai'n cyfarfod bob mis i ystyried

gofynion cyfalaf y Cyngor yn y dyfodol a chynigion am gyllid cyfalaf a grantiau allanol. Roedd cylch gorchwyl y Grŵp wedi'i gynnwys fel Atodiad 6 i'r adroddiad.

Bwrdd Rhaglen Gydweithio Conwy a Sir Ddinbych – Roedd yr adroddiad yn amlinellu aelodaeth a rôl y Bwrdd ac roedd copi o gylch gorchwyl y Bwrdd wedi'i gynnwys yn Atodiad 7 i'r adroddiad. Cytunodd y Pwyllgor i benodi'r Cynghorydd A. Roberts i'w gynrychioli ar y Bwrdd a'r Cynghorydd C. Hughes yn ddirprwy gynrychiolydd y Pwyllgor ar y Grŵp pe byddai'r Cynghorydd Roberts yn methu â mynychu. Ar ôl trafod ymhellach:-

**PENDERFYNWYD:-**

- (a) *gohirio'r eitem Gorfodi Cynllunio tan yr hydref 2012.*
- (b) *galw Gweithdy ar 26 Gorffennaf, 2012 am 9.30am, gyda'r cyfarfod busnes yn dechrau am 11.15am*
- (c) *penodi'r Aelodau a restrwyd uchod i wasanaethu ar bob un o'r Grwpiau Herio Perfformiad Gwasanaeth.*
- (d) *enwebu'r Cynghorydd G. Sandilands i wasanaethu ar Grŵp Buddsoddi Strategol y Cyngor, ac*
- (e) *enwebu'r Cynghorydd A. Roberts i wasanaethu ar Fwrdd Rhaglen Gydweithio Conwy a Sir Ddinbych, gyda'r Cynghorydd C. Hughes yn ddirprwy gynrychiolydd.*

## **11 ADBORTH GAN GYNRYCHIOLWYR Y PWYLLGOR**

Darparodd y Cadeirydd grynoded byr o'i bresenoldeb yn nhri o'r cyfarfodydd Herio Perfformiad. Dywedwyd wrth yr Aelodau fod amserlen ddiwygiedig o'r cyfarfodydd Herio Perfformiad i ddod, gan gynnwys amseroedd a dyddiadau, wedi'i chylchredeg.

Daeth y cyfarfod i ben am 13.20pm.