

# ADRODDIAD PERFFORMIAD AELOD CABINET CEFNOGAETH GORFFORAETHOL – DATA PERFFORMIAD

CYFNOD PERFFORMIAD: EBRILL– GORFFENNAF 2018

## Gwasanaeth Cyfathrebu Ac Ymgysylltu

### Pwrpas y Gwasanaeth (Gwefan Allanol y Cyngor):

Galluogi'r cyhoedd i hunanwasanaethu ar wefan Cyngor Gwynedd 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos.

### Mesurydd Perfformiad 1:

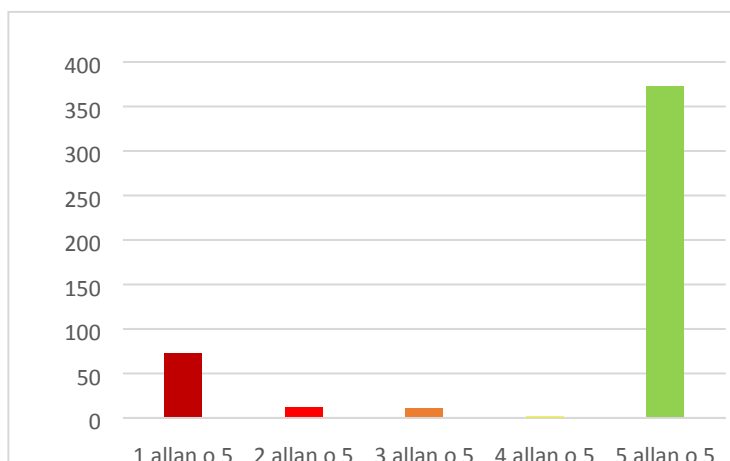
Nifer a chanran y defnyddwyr sy'n adrodd eu bod yn anfodlon neu'n anfodlon iawn â'r wefan (01 Ebrill 2018 – 30 Mehefin 2018)

- Cyfanswm ymweliadau i'r wefan dros y cyfnod:  
**499,576**

- Nifer wnaeth ddewis mynegi barn:  
**470 (0.09%)**

- Cyfanswm wnaeth nodi sgôr o lai na 5:  
**98 allan o 470 (21%)**

- Cyfanswm wnaeth nodi sgôr o 5 allan o 5:  
**372 allan o 470 (79%)**



- Newid ers tro diwethaf:  
**Canran sydd yn cynnig sgôr o 5 allan o 5 i fyny +1%**

### Stori tu ôl i'r perfformiad uchod:

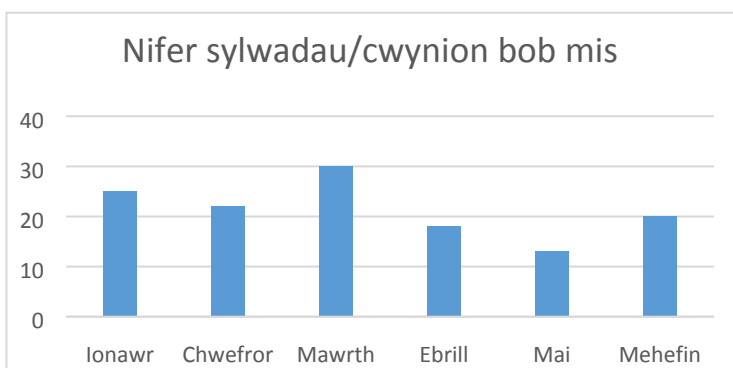
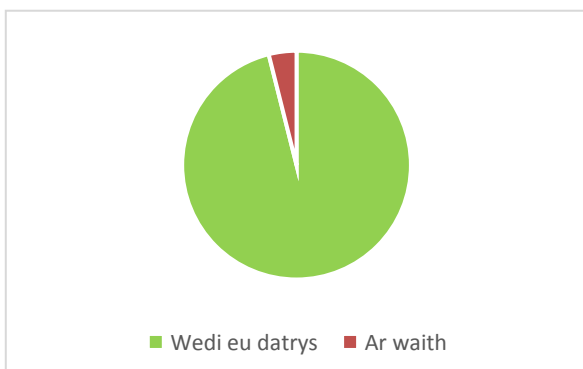
Nifer bychan iawn wnaeth fanteisio ar y cyfle i ddefnyddio'r teclyn adborth sydd i'w weld ar bob tudalen i fynegi barn ar y wefan.

O'r rhain, dim ond 98 wnaeth ddatgan eu bod yn anfodlon neu'n anfodlon iawn efo'r wefan drwy nodi sgôr o lai na 5 allan o 5. O blith rheini, fe ddewisodd 51 i gyflwyno cwyn neu sylw.

## Mesurydd Perfformiad 2:

Sut rydym wedi ymateb i'r cwynion a'r sylwadau a dderbyniwyd (1 Ebrill 2018 – 30 Mehefin 2018):

- Cyfanswm y cwynion a dderbyniwyd dros y cyfnod: **51**
- Cyfanswm y cwynion hyn sydd wedi eu datrys: **49**
- Cyfanswm y cwynion hyn sydd yn parhau i fod "ar agor": **2**
- Llwyddwyd i gau 33 (65%) o'r sylwadau / cwynion o fewn 3 diwrnod gwaith a 44 (86%) o fewn 7 diwrnod gwaith



NATUR Y GWYN/SYLW/CAIS	NIFER	NODIADAU
Chwilio am wybodaeth ychwanegol i'r hyn sydd ar y wefan yn barod	18	e.e. beth ydi oriau agor mynwentydd / eisiau rhagor o wybodaeth am breimiwm treth cyngor ayyb. Wedi gweithio efo'r gwasanaethau unigol i ddarparu'r wybodaeth ar y wefan
Cael trafferth dod o hyd i wybodaeth	9	Wedi ychwanegu lincs er mwyn helpu i amlygu'r wybodaeth, ac ychwanegu meta data i dudalennau i wella'r system chwilio
Chwilio am rif ffôn/e-bost swyddogion	7	Sawl un o'r rhain yn cyfeirio at y Gwasanaeth Cynllunio...dim ond rhif G.Gwynedd a linc cysylltu drwy hunanwasanaeth sydd yn cael ei hyrwyddo
Gwybodaeth anghywir / wedi dyddio	6	Sawl un o'r rhain yn cyfeirio at y ffaith bod amserlen Storiel ddim yn gyfredol. Trefn mewn lle yn gofyn i wasanaethau wirio eu manylion
Probleu dechnegol / linc wedi torri	5	Trafferth wedi bod efo un amserlen bws yn ystod y cyfnod
Arall	6	Amrywiol / "one offs"

## Stori tu ôl i'r perfformiad uchod:

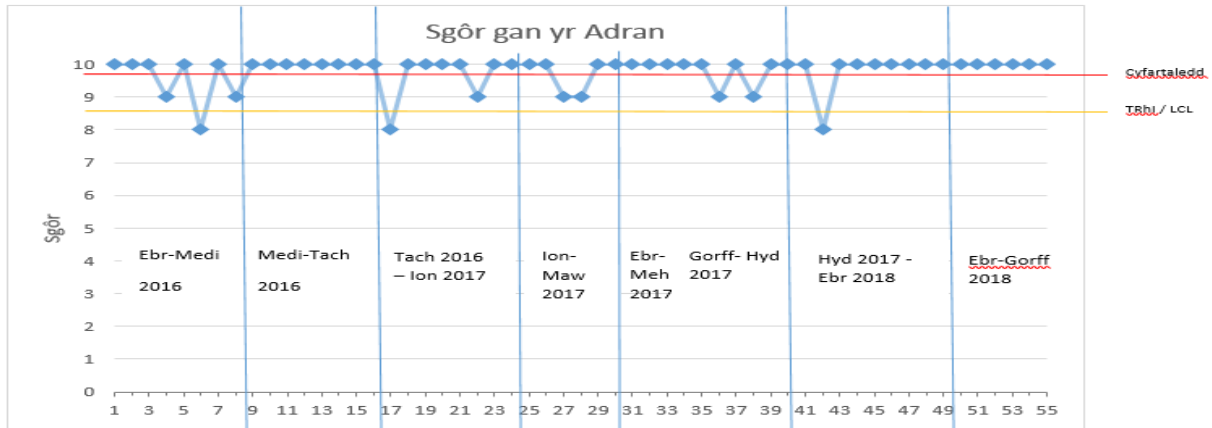
- Wrth ymateb i'r cwynion yma mae'r tîm yn canolbwyntio ar ddatrys y broblem "unwaith ac am byth".
- Oherwydd newidiadau staffio a'r penderfyniad i ddileu un swydd o'r Uned, mae ychydig o lithriad wedi bod dros y 3 mis diwethaf yn yr amser mae'n cymryd i ddatrys cwynion. Tra nad yw'r lithriad yn arwyddocaol, mae trefniadau amgen bellach mewn lle i lenwi'r bwlch.
- Mae'r ddau sylw/cwyn sydd heb eu datrys yn cyfeirio at yr angen i wella'r ffordd mae gwybodaeth am feysydd parcio yn cael ei gyflwyno ar y wefan. Mae'r Uned yn cyd-weithio gyda'r Tîm Technegol yn TG a'r Gwasanaeth Parcio i ymateb i'r sylwadau yma.

## Pwrpas y Gwasanaeth (Cyfathrebu allanol):

Galluogi'r Cyngor i rannu gwybodaeth a chynnal deialog dwyffordd gyda phobl Gwynedd

### Mesurydd Perfformiad 1:

Cynlluniau Cyfathrebu ac Ymgysylltu - Sgôr allan o 10 a dderbynnir ar ddiwedd cynllun penodol mewn ymateb i'r cwestiwn: "I ba raddau mae'r gefnogaeth yr ydych wedi ei dderbyn gan yr Uned wedi eich cynorthwyo i ymgysylltu yn effeithiol gyda Phobl Gwynedd?"



### Stori tu ôl i'r perfformiad uchod

- Derbyniwyd sgôr o 10 allan o 10 ar gyfer y 6 cynllun a gefnogwyd rhwng Ebrill a Mehefin.
- Mae'r ffurflenni adborth yn amlygu'r ffaith fod gwasanaethau'r Cyngor o'r farn fod yr Uned yn ychwanegu gwerth i'w cynlluniau a bod croeso mawr i'r gefnogaeth newydd a gynigir o safbwynt cyfathrebu gweledol, arbenigedd creu clipiau fideo a'r defnydd cynyddol o wefannau cymdeithasol i gyfathrebu negeseuon allweddol.
- O safbwynt barn yr Uned Gyfathrebu ar y cyd-weithio, byddem yn nodi:
  - fod ymwybyddiaeth gwasanaethau unigol o'r angen i baratoi a chynllunio ar gyfer yr elfen cyfathrebu ac ymgysylltu o'u gwaith yn parhau i gynyddu;
  - nad yw pob gwasanaeth bob tro'n gwerthfawrogi'r ffaith fod eu hadroddiadau pwyllgor o ddiddordeb ehangach ac y dylid ystyried sut y gellir paratoi'n rhagweithiol ar gyfer hyn;
  - fod lle i wella o safbwynt sicrhau briff clir i'r Uned ar gyfer y gefnogaeth sydd ar gael i gynhyrchu dogfennau sy'n apelgar yn weledol, fideos hyrwyddo ayyb.

## Gwasanaeth Cefnogol

### **Pwrpas y Gwasanaeth / Uned:**

Darparu Gwasanaeth Gweinyddol hyblyg a chywir er mwyn rhyddhau amser staff y Cyngor iddynt wasanaethu pobl Gwynedd.

### **Mesurydd Perfformiad 1:**

Cysylltu gyda'r ymgeiswyr i ofyn am adborth o sut brofiad oedd ymgeisio am swydd gyda'r Cyngor ac i adnabod os oes rhwystrau sydd wedi creu problemau diangen

"A ydych yn hollol fodlon gyda'r Gwasanaeth y derbynioch gan Cefnogol?"

100% o'r adborth yn hollol hapus gyda'r gwasanaeth.

### **Stori tu ôl i'r perfformiad uchod**

Mae ymgeiswyr yn hollol hapus hefo sut maent yn mynd ati i gyflwyno ffurflen gais ar lein.

### **Mesurydd Perfformiad 2:**

Cysylltu gyda Rheolwyr perthnasol o fewn Cyngor i ofyn am adborth am y gwasanaeth ac i adnabod y rhwystrau maent yn ei gael sydd yn creu problemau iddynt wrth ymgeisio i wasanaethu pobl Gwynedd.

"A ydych yn hollol fodlon gyda'r Gwasanaeth y derbynioch gan Cefnogol?"

68% o'r adborth yn hollol hapus gyda'r gwasanaeth.

### **Stori tu ôl i'r perfformiad uchod**

Amgylchiadau wedi codi lle fod aelodau staff heb ddilyn pob cam er mwyn cyflawni'r dasg dan sylw yn gywir.

Rydym eisoes wedi adnabod newid yn ein ffordd o weithio er mwyn codi safon a chysondeb yn y gwaith; serch hynny mae amgylchiadau lle fod "dip" wedi digwydd oherwydd cyfnod hyfforddiant a thrawsnewid yn ein tasgau gwaith wedi adlewyrchu ar y perfformiad yn ystod y cyfnod yma (chwarter 1).

## Gwasanaethau Democrataidd

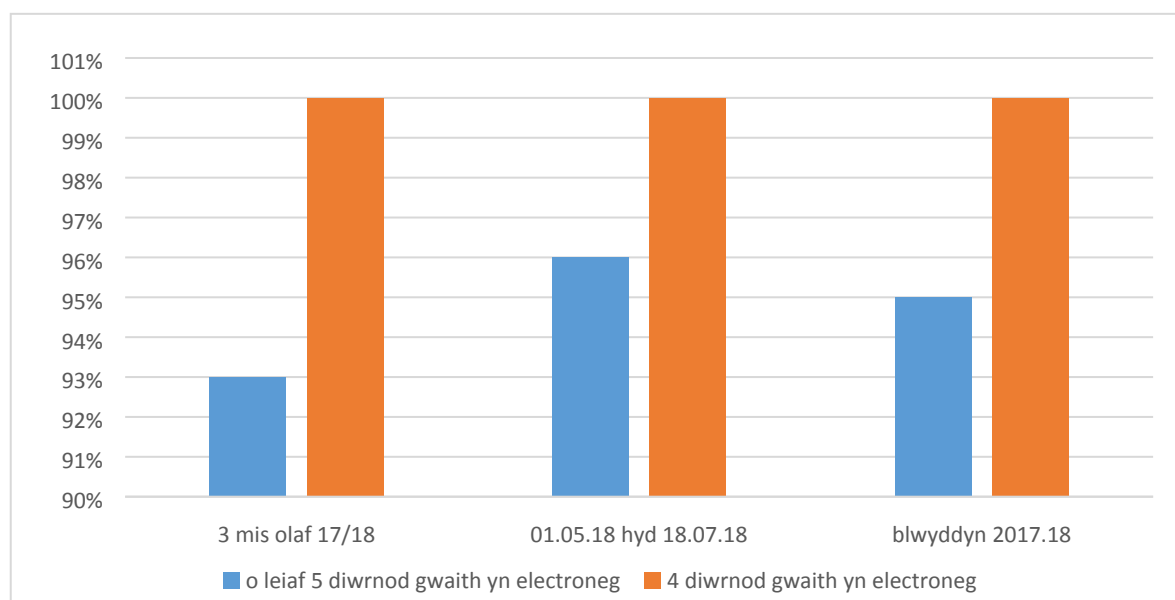
### Pwrpas y Gwasanaeth / Uned:

Cefnogi Cynghorwyr er mwyn iddynt allu gwneud penderfyniadau a gweithredu er lles trigolion Gwynedd.

Galluogi trefniadau ac atebolrwydd democrataidd clir.

### Mesurydd Perfformiad:

Canran y rhaglenni pwyllgorau sydd wedi eu cyhoeddi yn electroneg o fewn amser



### Stori tu ôl i'r perfformiad uchod:

Mae'r mesurydd uchod yn mesur y canran rhaglenni pwyllgorau sydd wedi eu cyhoeddi o leiaf 5 diwrnod gwaith cyn dyddiad y pwyllgor ar gyfer prif bwyllgorau'r Cyngor. Mae'n dangos pa mor brydlon mae pobl Gwynedd yn gallu gweld dogfennau fydd yn cael eu trafod.

Mae'r perfformiad yn uchel, gyda 96% wedi eu cyhoeddi yn electroneg o leiaf 5 diwrnod gwaith cyn dyddiad y pwyllgor ar gyfer dechrau 18/19.

# Gwasanaeth Iechyd Diogelwch a Llesiant

## Pwrpas y Gwasanaeth / Uned:

Rhoi cyngor amserol i swyddogion y Cyngor, aelodau etholedig a llywodraethwyr ysgolion ar sut i warchod iechyd diogelwch a llesiant staff a phobl Gwynedd, a monitro ansawdd.

## Mesurydd Perfformiad 1:

Nifer o ddiffygion sydd wedi eu canfod mewn archwiliadau rhaglunedig.

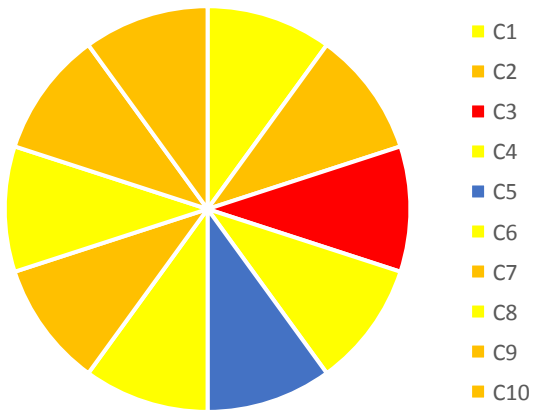
Mae hwn yn parhau i fod yn fesurydd, ond cafwyd cais yn y cyfarfod herio perfformiad olaf i wneud ymarfer pen-desg er mwyn rhoi trosolwg i'r Aelod Cabinet o safonau ym mhob Adran fel y mae'r Ymgynghorwyr Iechyd a Diogelwch yn ei gweld hi. Roedd hyn oherwydd fod y rhaglen gylchol i archwilio pob Gwasanaeth yn mynd i gymryd 5 mlynedd i'w chwblhau, ac roedd dymuniad cael trosolwg ar y sefyllfa ynghynt na hynny.

Mae'r Ymgynghorwyr Iechyd a Diogelwch wedi ei ddynodi i weithio gyda Adrannau penodol fel prif bwynt cyswllt. Mae gan pob un o'r Ymgynghorydd lawer gwell trosolwg a theimlad felly am sut mae'r Adrannau y maent yn gyd-weithio â hwy yn perfformio ar iechyd a diogelwch na neb arall. Mae 10 cwestiwn safonol wedi ofyn i'r Ymgynghorwyr am yr Adrannau penodol y maent yn weithio a hwy ac mae'r canlyniadau wedi eu harddangos isod ar ffurf siartiau sydd wedi eu lliwio ar ffurf goleuadau traffig gyda coch yn dangos y bylchau mwyaf. Mae'r cwestiynau wedi eu llunio fel eu bod nid yn unig yn mesur cydymffurfiaeth statudol, ond hefyd yn rhoi blas o le mae'r Adran arni o ran y model rheolaethol o fod yn eithaf hunan gynhaliol o ran rheolaeth risg gan dynnu Ymgynghorydd i mewn ar faterion arwyddocaol yn unig.

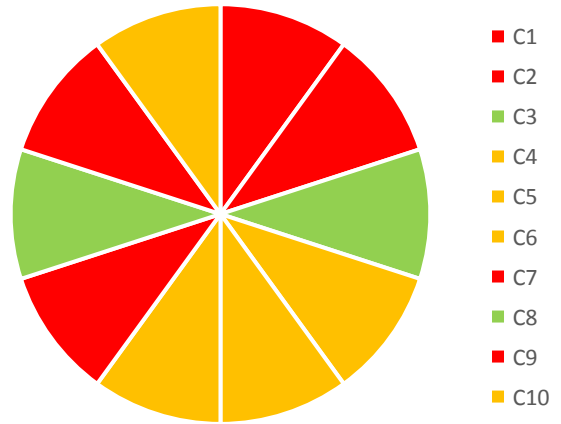
Mae'r 10 cwestiwn yn ymwneud a

- C1. Nifer damweiniau
- C2. Adrodd ar fethiannau agos
- C3. Trefniadau a fforymau I&D rheolaidd
- C4. Hyfforddiant i reolwyr
- C5. Gallu i gynnal asesiad risg addas a digonol yn annibynnol o'r tîm I&D canolog
- C6. Oes risgiau uchel ble fo bylchau yn eu rheolaeth
- C7. Prosiectau a thrawsnewid
- C8. Agwedd bositif a gweithredu ar argymhellion
- C9. Amrywiaeth mewn safonau o fewn Gwasanaethau'r Adran
- C10. Anghenion hyfforddi staff – wedi eu hadnabod?

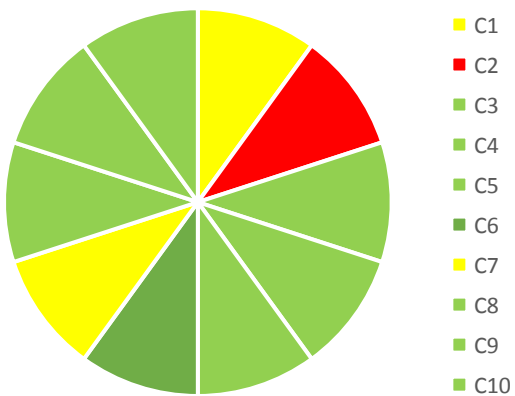
Addysg



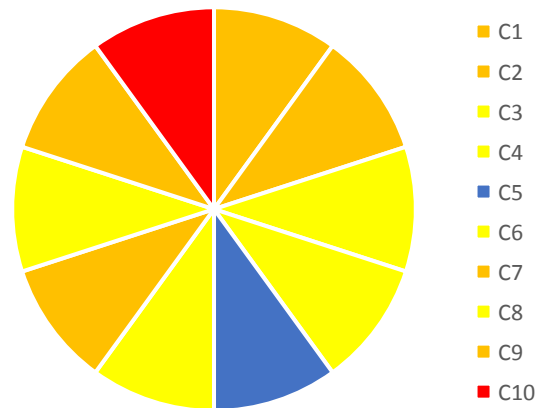
Plant



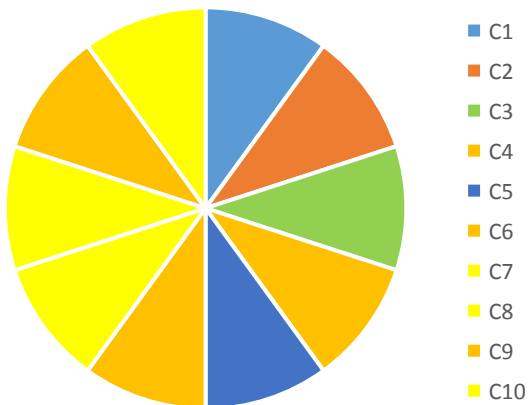
YGC



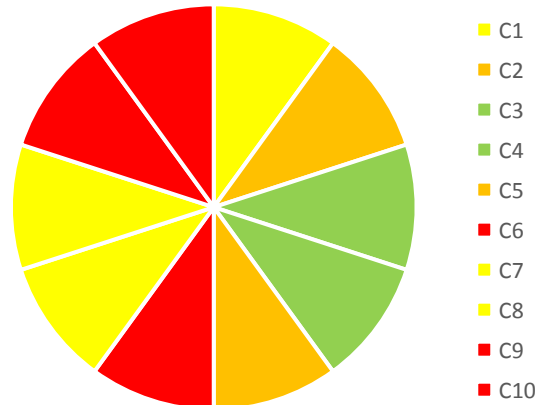
Amgylchedd

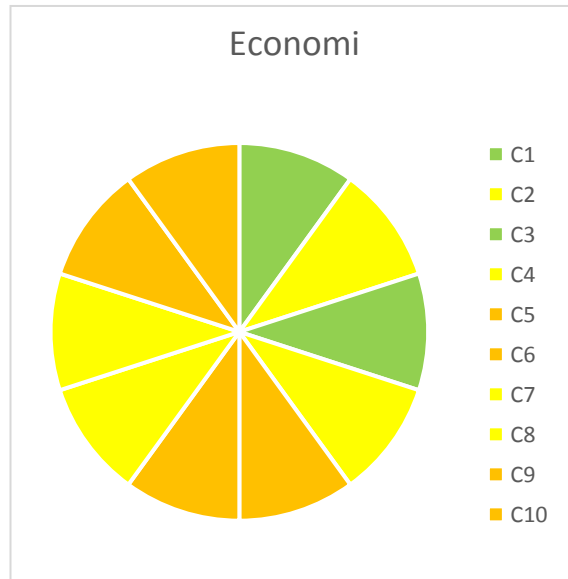


Oedolion

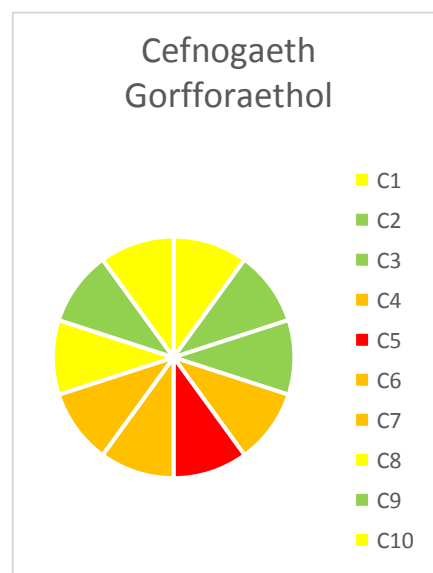
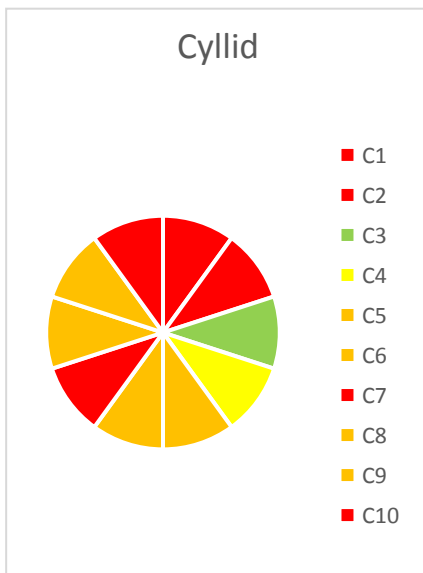


Priffyrdd a Bwrdeistrefol





**2 Adran ble fo risgiau yn gyffredinol is ar wahân i rai Gwasanaethau**



**Stori tu ôl i'r perfformiad uchod**

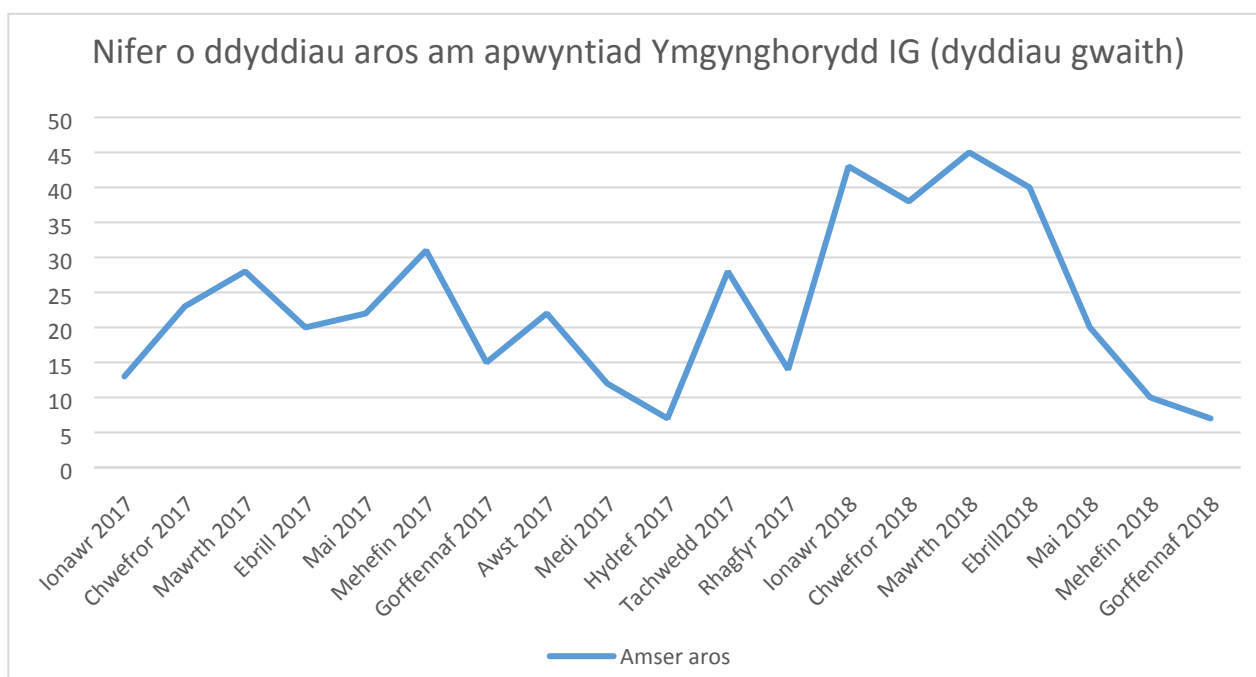
Y stori y tu ôl i'r uchod yw fod sgiliau dylanwadu wedi mynd a ni yn bell ar y trywydd cywir a fod cynnydd sylweddol wedi ei wneud mewn rhai Adrannau yn benodol, a fo rhai Adrannau bellach ar y blaen o rai eraill.



## Mesurydd perfformiad 2

Nifer o ddyddiau gwaith sy'n rhaid aros am ymgynghoriad IG

Adroddwyd ym Mis Ebrill fod yr amser aros am apwyntiad iechyd galwedigaethol yr uchaf oedd erioed wedi bod. Oherwydd penodiadau newydd i'r Uned a newid yn y ffordd o weithio, mae'r amser aros bellach yn îs na'r hyn y mae wedi bod ers ddechrau 2017.



### Stori tu ôl i'r perfformiad

Mae'r Uned Iechyd Galwedigaethol wedi newid eu trefniadau gwaith er mwyn ceisio cyfarch yr amser aros sylweddol oedd yn bodoli ar gyfer gweld Ymgynghorydd. Mae hyn yn cynnwys craffu pob cyfeiriad er mwyn adnabod yr ymyrraeth mwyaf addas. Caiff ei adnabod mai nid ymgynghoriad fydd hynny ar bob achlysur.

Dylid nodi hefyd fod nifer y cyfeiriadau at Medra wedi gostwng yn dilyn naid arwyddocaol yn yr ystadegau ddechrau'r flwyddyn. Mae'r ffigyrau bellach yn ôl i'r arfer.

# Galw Gwynedd, Siopau Gwynedd A'r Gwasanaeth Cofrestru

## Gwasanaeth Cofrestru

### Pwrpas y Gwasanaeth / Uned:

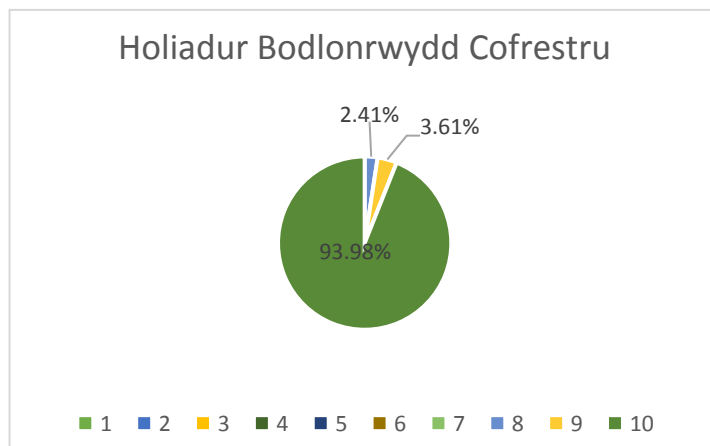
"Galluogi'r cyhoedd i gofrestru digwyddiadau yn unol â gofynion y ddeddf, a darparu copïau tystysgrif."

### Mesurydd Perfformiad 1:

Canran yr holiaduron bodlonrwydd sy'n graddio'r gwasanaeth Cofrestru Genedigaeth, Marwolaeth a Phriodasau yn dda iawn.

### Stori tu ôl i'r perfformiad

Yr unig sylwadau sydd wedi eu rhoi ar yr holiaduron am y gwasanaeth cofrestru yw fod yr ystafell gyfworld yn rhy boeth.



## Gwasanaeth Galw Gwynedd A Siopau Gwynedd (Cyswilt Cwsmer)

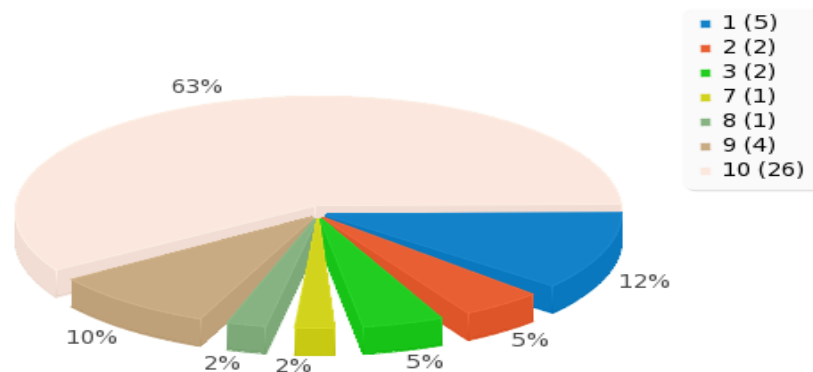
### Pwrpas y Gwasanaeth / Uned:

"Rhoi cymorth prydlon a chywir i'n cwsmeriaid i gael mynediad at wasanaethau'r Cyngor drwy ddarparu atebion, arweiniad a gwasanaeth"

### Mesurydd Perfformiad 1:

#### Bodlonrwydd Cwsmeriaid Galw Gwynedd

Canran a nodwyd sgôr o lai na 10 gyda'r gwasanaeth a ddarparwyd wrth gysylltu â'r Cyngor drwy Galw Gwynedd.

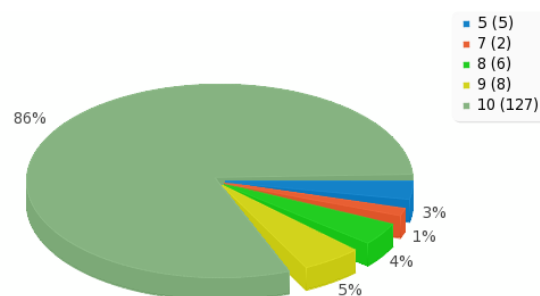


### Mesurydd Perfformiad 2: Bodlonrwydd Cwsmeriaid Siop Gwynedd

Canran a nodwyd sgôr o lai na 10 gyda'r gwasanaeth a ddarparwyd wrth gysylltu â'r Cyngor drwy Siopau Gwynedd.

### Stori tu ôl i'r perfformiad

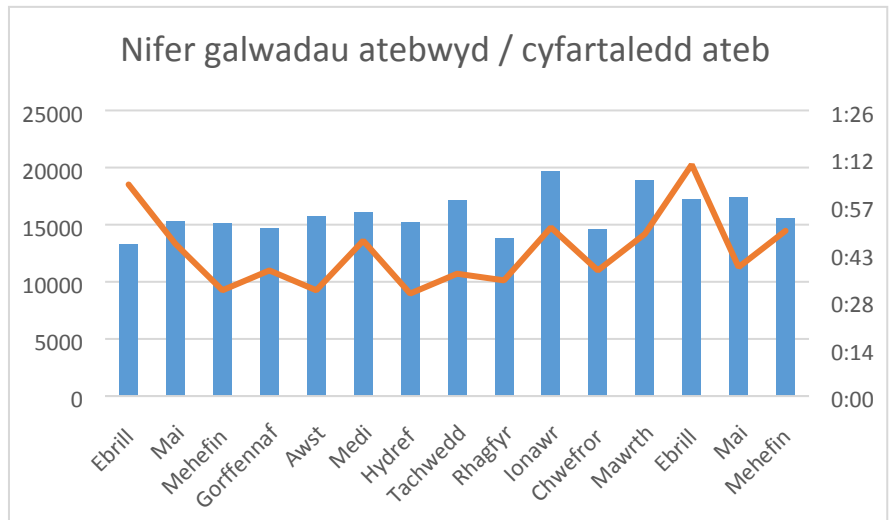
Dros y chwarter diwethaf mae 86% wedi sgorio Siopau Gwynedd yn 10 ac 14% wedi sgorio llai, mae'r mwyafrif o gwsmeriaid sydd wedi nodi sgôr yn llai na 10 yn adrodd am ddiffyg sydd tu allan i'n rheolaeth ni, ond yr ydym yn cydweithio gyda Gwasanaethau eraill er mwyn datrys y problemau hyn.



### Mesurydd Perfformiad 3- Darparu Gwasanaeth Prydlon yn Galw Gwynedd

Mae ein perfformiad cronnus am chwarter 1 wrth ateb galwadau yn 0:53 eiliad, gyda 6.28% o alwadau wedi eu colli. Yr ydym wedi sefydlu trefn i fod yn adolygu ein perfformiad yn ddyddiol /wythnosol yn hytrach na misol yn unig, er mwyn gallu addasu ein trefniadau staffio fel bod angen.

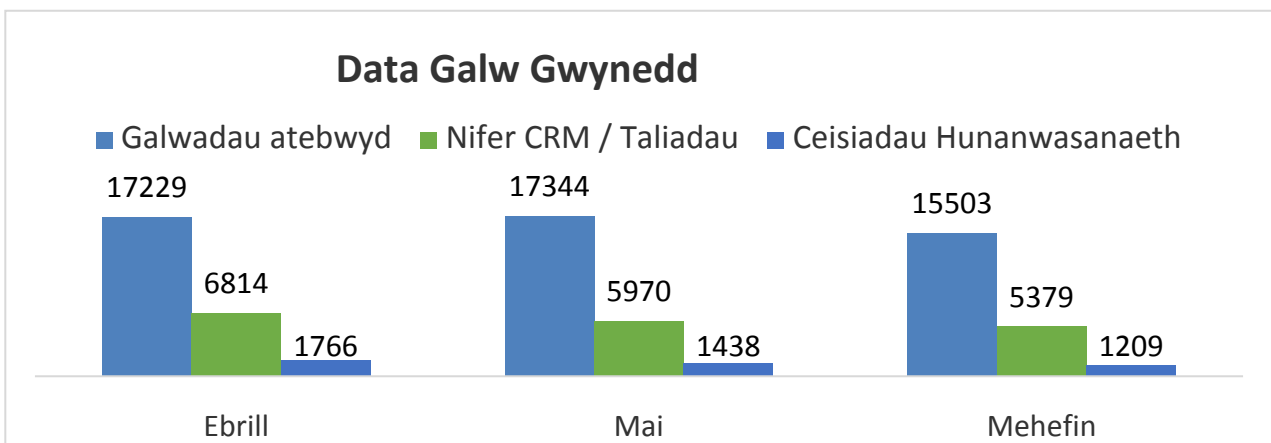
Mae cynnydd wedi bod yn y nifer o alwadau sy'n dod i mewn i'r Cyngor drwy Galw



Gwynedd dros y chwarter olaf o 2017/18 a mis Ebrill 2018/19. Mae staff Galw Gwynedd wedi awgrymu fod y cynnydd oherwydd galwadau i'r Gwasanaeth Treth Cyngor, gyda Rheolwr Treth Cyngor yn adrodd eu bod wedi derbyn oddeutu 6000 yn fwy o alwadau oherwydd ymholiadau am y premiwm Treth Cyngor. Oherwydd y cynnydd yn y nifer o alwadau, mae hyn wedi cael effaith ar ein gallu i ateb galwadau o fewn amser derbyniol, ac i golli mwy o alwadau na'r arfer hefyd.

### Mesurydd Perfformiad 4– Darparu Atebion / Gwasanaeth yn Galw Gwynedd

Mae Galw Gwynedd yn darparu gwasanaeth i 36.27% o'r cwsmeriaid sydd yn cysylltu â Galw Gwynedd, yn erbyn 42.39% llynedd. Mae'r canran wedi gostwng, a dros y blynnyddoedd sydd i ddod, disgwylir gweld lleihad pellach wrth i gwsmeriaid ddewis cysylltu â ni drwy eu cyfrif hunanwasanaeth.

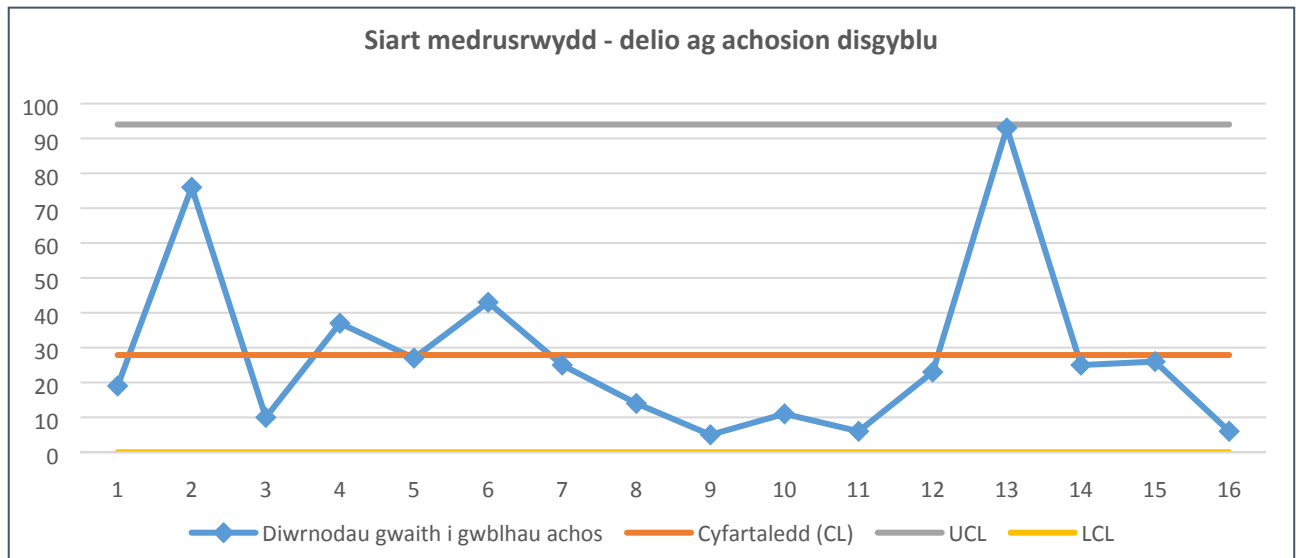


# Gwasanaeth Ymgynghorol Adnoddau Dynol

## Pwrpas y Gwasanaeth:

Mae'r Gwasanaeth yn gyfrifol am roi cyngor amserol ac o ansawdd da ar faterion cyflogaeth. Mae hefyd yn arwain y gwaith o adolygu a datblygu'r amodau gwaith lleol, a thrwy hynny hyrwyddo arferion cyflogi da.

**Mesurydd Perfformiad 1:** Achosion disgyblu 2017 / 18 – y nifer o ddyddiau gwaith aeth heibio cyn bod achos disgyblu wedi dod i ben.



## Stori tu ôl i'r perfformiad uchod:

Mae'r siart yn dangos fod yna dipyn o amrywiaeth ym mherfformiad y Cyngor wrth ymdrin ag achosion disgyblu. Mae ymdrin a mater disgyblu yn gallu bod yn fater o risg i'r Cyngor; gall delio ag achos yn anghywir arwain at gostau ariannol, problemau hirdymor o ran morâl ymysg timau, yn ogystal a niweidio enw'r Cyngor fel cyflogwr. Rydym o'r farn bod angen yn y lle cyntaf ceisio gostwng y cyfartaledd amser ar gyfer delio ag achosion.

**Mesurydd Perfformiad 2:** Nifer o apeliadau cyflogaeth sydd wedi eu cyflwyno i'r Pwyllgor Apeliadau Cyflogaeth, a'r nifer o benderfyniadau gan y Pwyllgor sy'n mynd yn groes i benderfyniad y cyflogwr.

3 achos apêl wedi ei gynnal ers dechrau Ebrill, gyda'r Pwyllgor yn mynd yn groes i benderfyniad y cyflogwr mewn dau o'r achosion hynny.

## Stori tu ôl i'r perfformiad:

Nid oes pryder penodol yn codi o'r penderfyniadau hyn. Fel sylw cyffredinol mae pedwar unigolyn eisoes wedi cofrestru apeliadau yn erbyn penderfyniad y cyflogwr (tri achos wedi eu cynnal hyd yn hyn). Dim ond cyfanswm o dri apêl gofrestrwyd trwy gydol 2017/18. Mae'r angen i geisio delio ag apeliadau yn gyflym yn bwysig yn llygaid tribiwnlysoedd cyflogaeth; bydd angen cadw golwg ar allu'r Pwyllgor i ddelio ag apeliadau yn amserol os yw'r llwyth achosion yn datblygu i fod yn drwm.

**Mesurydd Perfformiad 3:** Nifer o ddyddiau absenoldeb salwch y pen ar gyfartaledd

Nodyn: Ffigwr hyd at 31 o Fai yw'r isod. Bydd diweddariad ar lafar y 1af o Awst.

2017/18	2018/19
1.35	1.46

## Stori tu ôl i'r perfformiad:

Er bod yna gynnydd bychan yn lefel yr absenoldeb mae'n rhy gynnar yn y flwyddyn i ddod i gasgliadau pendant ar y rhesymau dros hynny.

# Uned Gyfieithu

## Pwrpas

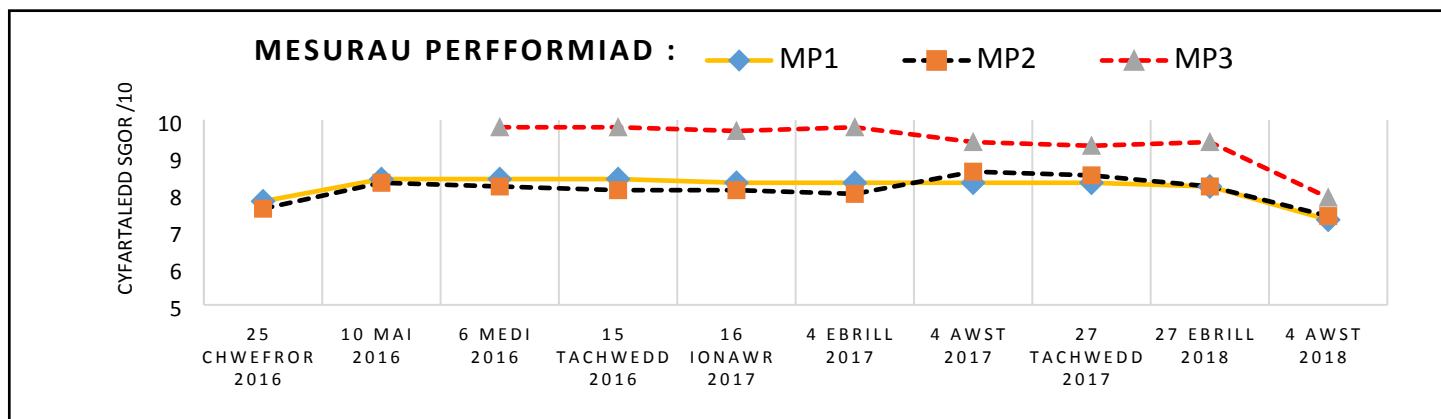
Darparu gwasanaeth cyfieithu i'r Gymraeg a'r Saesneg ar bapur ac ar lafar i staff, aelodau a thrigolion

Mesur - Diffiniad	2014-15	Cyfeiriad Uchelgais	Gwybodaeth Ddiweddaraf	Sylwadau (Naratif sy'n cynnwys y stori)
Barn defnyddwyr am waith cyfieithu ysgrifenedig	100%	Cynnal	100%	Bellach rydym wedi derbyn 64 ymateb i'r holiadur gyda'r cwbl yn rhoi'r sgôr uchaf posib o 5. Cafwyd sylwadau cadarnhaol, fel a ganlyn (yn ychwanegol i'r rhai a gyflwynwyd i'r cyfarfodydd diwethaf): <i>"Wedi anfon 3 dogfen yn ddiweddar ac wedi cael ymateb cyflym iawn. Gwasanaeth ardderchog. Diolch yn fawr."</i>
Barn defnyddwyr am waith cyfieithu ar y pryd	100%	Cynnal	86% (6/7)	Rydym wedi derbyn 7 ymateb i'r cardiau adborth ar Gyfieithu ar y Pryd mewn cyfarfodydd yn y chwarter hwn (yn ychwanegol i'r 9 yr adroddwyd amdanynt yn flaenorol). Mae pob un ond un yn rhoi'r sgôr uchaf posib o 5. Cafwyd un sgôr o 4 ac mae'r eglurhad am hynny i'w weld yn y sylw cyntaf isod:  <i>"Clear and concise translation. Good calm voice. Would consider 2 translators if meeting over 1.5 hours (or I would have scored 5)"</i> <i>"Very good and clear translation!"</i>

## Gwasanaeth Dysgu a Datblygu:

### Pwrpas y Gwasanaeth:

Cynnig gwasanaeth ymgynghorol a darparu rhaglen Dysgu a Datblygu briodol sy'n galluogi staff ac Aelodau'r Cyngor i roi gwasanaeth sy'n cyfarch anghenion pobl Gwynedd



### Stori tu ol i'r perfformiad

Mae'r sgôr cyfartalog (/10) yn arddangos mesur cyffredinol o berfformiad. Mae'n aros yn weddol gyson dros amser.

- Sgôr Awst 2018 (Cyfnod Ebrill – Gorffennaf): **MP1: 7.3** **MP2: 7.4** **MP3: 7.9**

Gan fod y sampl yn gymharol fach mae sgoriau unigol wedi cael effaith sylweddol ar y sgôr cyfartalog:

- Cafwyd sgôr o '1' gan ddau aelod o staff (**MP1**) am resymau tebyg:  
"Mae angen cael mwy o gyrsiau sydd yn berthnasol i staff rheng flaen"  
"Byddai o fudd os byddai'r gwasanaeth ar gael yn berthnasol i bawb nid yn unig rheolwr llinell"
- Mae'r sgoriau '5' a '6' gan Reolwyr (**MP2**) oherwydd capasiti/diffyg amser i fynychu
- Mae sgoriau o '2', '4' a '5' gan Aelodau (**MP3**) sydd heb fanteisio ar y rhaglen hyfforddiant

Mae'r tîm yn credu bod gwir angen amrywio a gwella'r dull o gasglu tystiolaeth (galwadau ffôn ac e-byst) er mwyn cael adborth mwy defnyddiol ar gyfer gwella (yn arbennig gan unigolion sydd heb fanteisio ar gyfleoedd datblygol). I'r perwyl yma:

## Gwasanaeth Datblygu'r Sefydliad

### Pwrpas y Gwasanaeth / Uned:

Annog a hyrwyddo diwylliant sy'n caniatáu i staff fod ar eu gorau.

### Mesurydd Perfformiad 1: Cwynion a Gwella Gwasanaeth

Nifer o gwynion ffurfiol dderbyniwyd o dan y Drefn Gorfforaethol y Cyngor Chwarter 1 2018

### Stori tu ôl i'r perfformiad uchod

Derbyniwyd 12 cwyn ffurfiol yn ystod y chwarter o dan y categorïau a ganlyn:- 9 Camgymeriad/Gweithrediad anghywir gan y Cyngor; 1 Ymddygiad Swydddog; 1 Anhapus efo Penderfyniad ac 1 Diffyg Ymateb/Gweithredu. Daeth 8 cwyn oddi wrth yr Ombwdsmon - 7 yn dod yn ôl yn Ddim Ymchwiliad, 1 Ymholiad ar hyn o bryd. Hefyd cafwyd dau o rai o'r chwarter cynt yn ôl. 1 Dim Ymchwiliad ac 1 Adroddiad 21.

# Gwasanaeth Rheoli Gwybodaeth

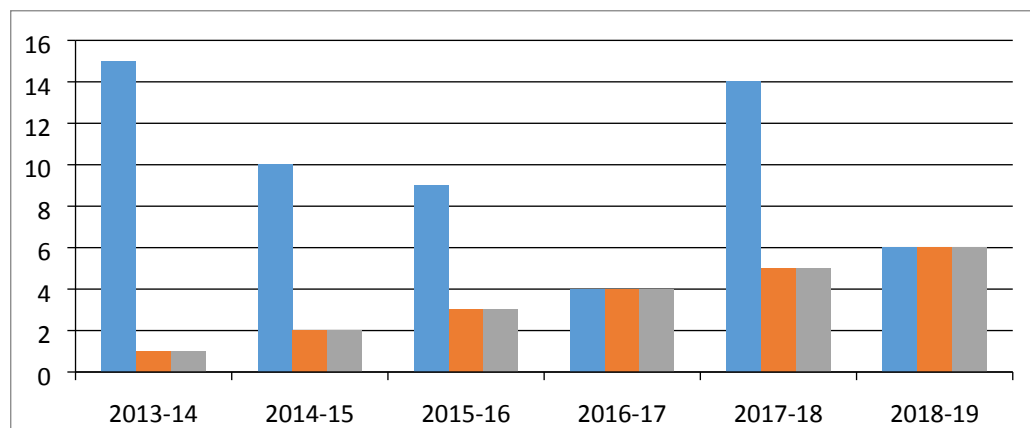
## Pwrpas y Gwasanaeth:

Helpu pob aelod o staff i reoli gwybodaeth ar bapur neu'n electronig trwy:

- Darparu system ffeilio electronig sy'n hawdd i'w ddefnyddio
- Cynnig cyngor ar sut i gadw gwybodaeth bersonol yn ddiogel
- Sicrhau bod y Cyngor yn cadw at Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000
- Storio papur dros-dro mewn storfa bwrpasol

## Mesurydd Perfformiad 1:

Nifer digwyddiadau gwybodaeth (lle mae gwybodaeth am unigolyn wedi ei dwyn/colli/mynd i'r cyfeiriad anghywir)



### Stori tu ôl i'r perfformiad uchod

Mae nifer y digwyddiadau wedi parhau ar yr un lefel, yn anffodus. Bu dau ddigwyddiad lle bu i gyfeiriadau ebyst personol gael eu datgelu i eraill mewn rhestrau postio – bwletin Gwe ac ebost i lywodraethwyr. Cafwyd un achos lle anfonwyd ffurflen gais tim opsiynau tai (wedi ei chwblhau) i'r person anghywir. Anfonwyd llythyr ôl-ddyledion treth i'r person anghywir. Fe aeth ebost yn trafod statws budd-dal trigolion safle sipsiwn i'r cyfeiriad anghywir. Tystysgrif geni wedi ei anfon i'r cyfeiriad anghywir.

## Mesurydd perfformiad 2: Deddf Rhyddid Gwybodaeth

Perfformiad ateb ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth- canran atebwyd o fewn 20 diwrnod gwaith rhwng 1af Ebrill 2018 – 17eg Gorffennaf 2018



**Perfformiad 88% (382 o geisiadau wedi eu derbyn)**

Perfformiad blynnyddoedd blaenorol:

2015-16 86%  
2016-17 87%

## Mesurydd perfformiad 3: Diogelu Data

Perfformiad ateb ceisiadau Diogelu Data – canran atebwyd o fewn 40 diwrnod calendr neu un mis calendr (ceisiadau gan unigolion i gael gweld gwybodaeth amdanynt eu hunain) rhwng 1af Ebrill 2018 – 17eg Gorffennaf 2018



**Perfformiad 75% (12 cais)**

### Stori tu ôl i'r perfformiad uchod

Yng nghanol y cyfnod adrodd bu newid i reolau deddf diogelu data newydd (o'r 25ain o Fai) ac felly lleihad yn yr amserlen ymateb ac anallu i ni godi ffi. Bydd rhaid disgwyl gweld dros y flwyddyn pa effaith gaiff hyn ar berfformiad. Ceisiadau'n hwyr oherwydd diffyg adnoddau.

## Gwasanaeth Caffael

### Pwrpas y Gwasanaeth / Uned:

“Galluogi'r Cyngor i anelu at werth am arian a chadw'r budd yn lleol”

### Mesurydd Perfformiad 1: Arbedion Caffael

Mae'r cyfanswm o gynlluniau arbed caffael wedi cyrraedd £3.55m ers y cyfnod 2014/15 yn erbyn y targed o £2.3m.

Mae'r Timau Categori yn cydweithio gyda'r gwasanaethau i ddatblygu a gweithredu cynlluniau newydd i geisio arbed arian, mae'r timau wedi adnabod cynlluniau arbed fel y ganlyn hyd yma.

- Tîm Amgylchedd = £263,152
- Tîm Corfforaethol = £124,100
- Tîm Pobl = *Gwariant o £2.7m yn cael ei adolygu ond heb ymrwymo i fesur o welliant.*

### Stori tu ôl i'r perfformiad uchod

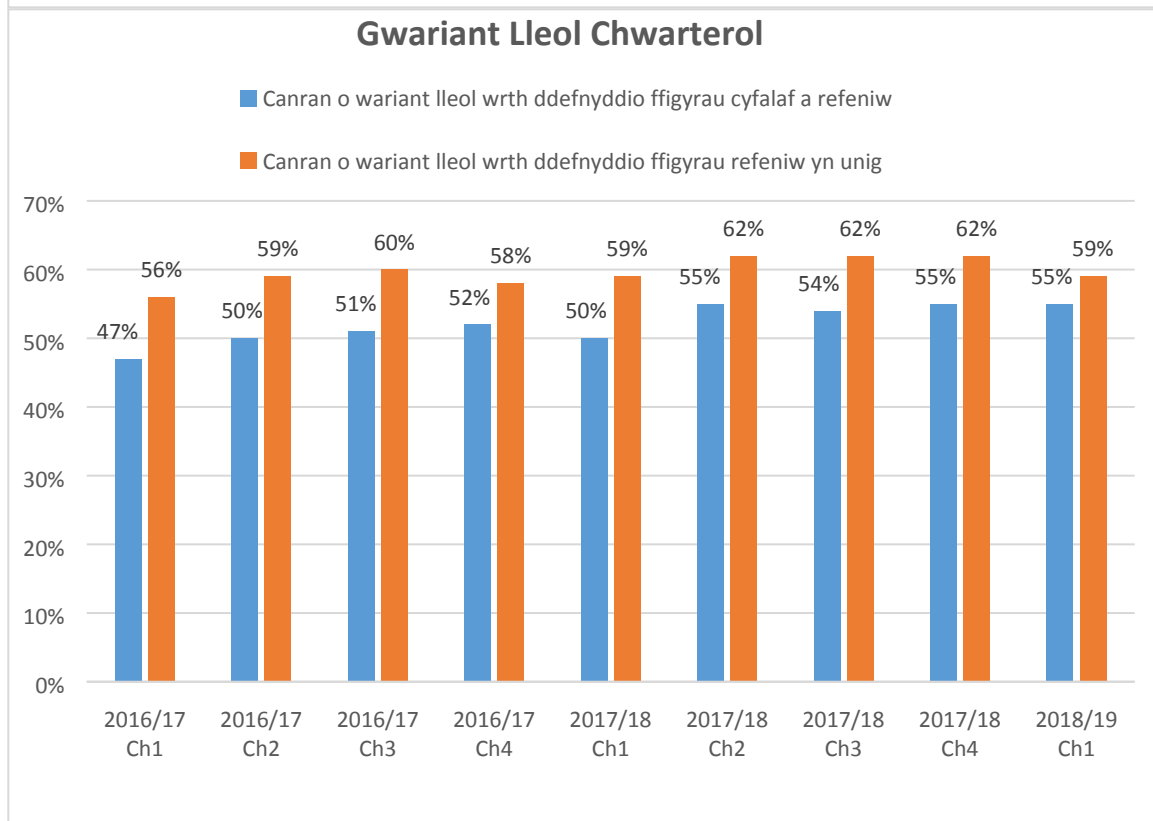
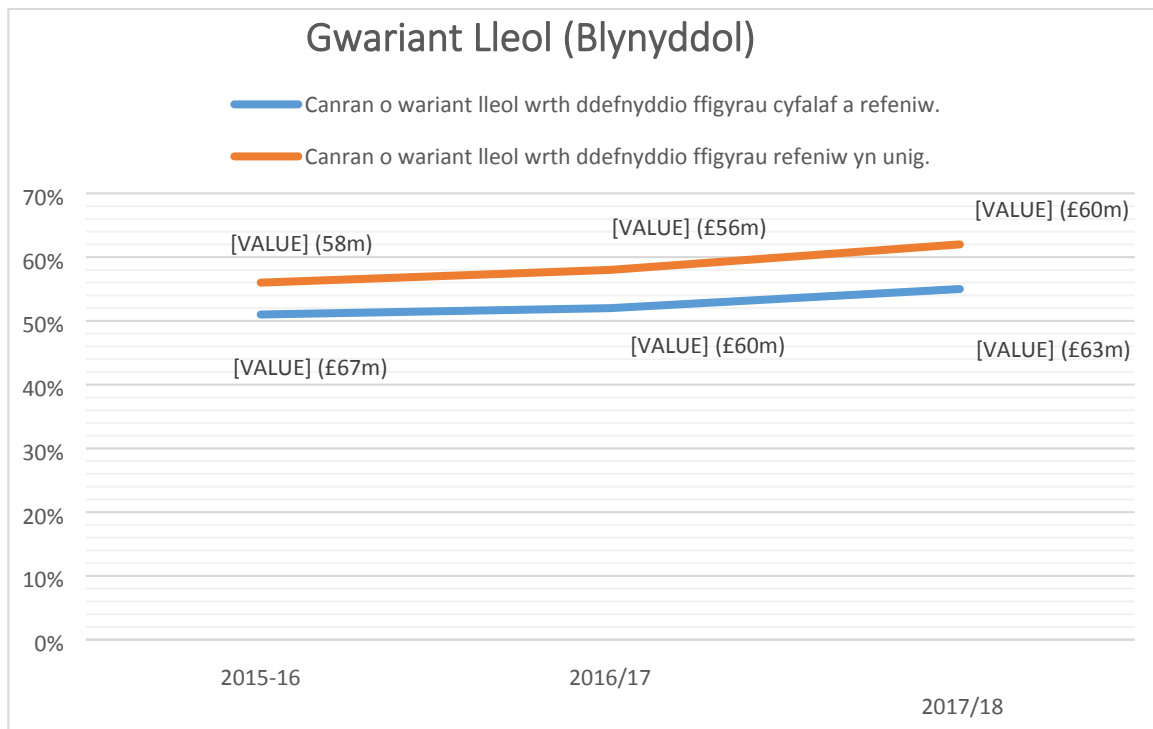
Mae'r pwysau gwaith ac amser swyddogion mewn rhai achosion yn golygu nid ydym yn cael y cyfle i adolygu'r meysydd mewn manylder. Yn hytrach mae cytundebau yn cael ei adnewyddu a'i ail gaffael. Serch hyn, mae'r gwelliannau a newidiadau sydd yn cael ei wneud wedi sicrhau gwerth am arian a chyfleoedd i'r farchnad leol.

Mae'r ddealltwriaeth a'r cydweithrediad rhwng y timau a'r gwasanaethau yn gwella, ond oherwydd natur rhai cytundebau a'r gwaith paratoi mae'r rhai o'r cynlluniau caffael yn cymryd amser yw cwblhau.

Mae'r Timau Categori hefyd yn disgwyl am gadarnhad o gynlluniau arbed y Cyngor. Er bod disgwyl i'r Timau Categori gyflwyno rhaglen arbed neu welliannau ei hunain, mae blaenoriaethau'r gwasanaethau a ble mae cynlluniau effeithlonrwydd neu doriadau yn debygol o ddisgyn am gael effaith a dylanwad yn ble maent am ganolbwyntio yw ymdrechion.



## Mesurydd Perfformiad 2: Gwariant Lleol



## **Stori tu ôl i'r perfformiad uchod**

*Gwariant Lleol Chwarterol- Cymhariaeth Chwarter 1 rhwng 2017/18 a 2018/19*

Gwelwn y canran lleol yn aros yn gyson ar 59% o gymharu â'r un chwarter o'r flwyddyn flaenorol. Er bod y canran yn gyson mae yna gynnydd a gostyngiad o fewn nifer o wahanol gategorïau.

Bydd yna gynnydd yn y meysydd Gofal Cartref, Cynnal a Chadw Adeiladwaith a Gwariant Trydedd Sector ond gostyngiad yn feysydd Gofal Preswyl, Trafnidiaeth Cyhoeddus a Gwaith Cynnal Ffyrdd.

Nid oes rhesymau penodol am y symudiadau bychain tu hwnt i allu'r farchnad ymateb yn gystadleuol neu bod gofynion y gwasanaeth tu hwnt i allu'r farchnad leol, er enghraifft gofal arbenigol sydd ddim ar gael o fewn y Sir.

Mae'r mesur refeniw a chyfalaf wedi cynhyddu 5% o gymharu â'r un chwarter o'r flwyddyn flaenorol. Mae hyn yn bennaf oherwydd bod gwariant ar brosiectau adeiladwaith cyfalaf, ble nad yw'r farchnad leol yn gystadleuol, wedi lleihau'n sylweddol. Rhwng 2017/18 a 2018/19 gwelsom ein gwariant yn gostwng dros £1.2m.