PWYLLGOR CRAFFU ADOLYGU POLISI A CHRAFFU PERFFORMIAD

DYDD MERCHER, 18 HYDREF 2023

Yn bressenol:	Cynghorydd Williams(Cadeirydd)
	Cynghorwyr Ash-Edwards, Carter, Chowdhury, Henshaw, Hinchey, Hunt a/ac Thomson

26 : YMDDIHEURIADAU AM ABSENOLDEB

Ni dderbyniwyd unrhyw ymddiheuriadau.

Rhoddwyd gwybod i'r Cadeirydd y byddai'r Cynghorydd Hinchey ychydig yn hwyr i'r cyfarfod.

Croesawodd y Cadeirydd y Cynghorydd Bernie Bowen-Thompson yn ffurfiol fel aelod ailetholedig o'r Pwyllgor, fel y'i enwebwyd gan y Cyngor ar 21 Medi 2023, a diolchodd i'r Cynghorydd Ed Stubbs fel aelod ymadawol o'r pwyllgor.

27 : DATGAN BUDDIANNAU

Dim wedi’u derbyn.

28 : COFNODION

Cytunwyd bod cofnodion y cyfarfod a gynhaliwyd ar 20 Medi 2023 yn gofnod cywir a chawsant eu llofnodi gan y Cadeirydd.

29 : YMWELIAD YMGYFARWYDDO Â C2C

Cynhaliodd y Pwyllgor ymweliad ymgyfarwyddo â C2C ar y pwynt hwn a gohiriwyd y cyfarfod am 45 munud.

30 : C2C - CYFLWYNIAD FFOCWS CWSMERIAID

Diolchodd y Cadeirydd i Isabelle Bignall a'i thîm am daith o wasanaeth C2C y Cyngor, gan ychwanegu bod y Pwyllgor yn gwerthfawrogi’r ffaith bod gwasanaethau cwsmeriaid yn parhau i symud i gyfeiriad digidol, a bydd yr Aelodau'n parhau i ymgyfarwyddo ag unrhyw ddatblygiadau pellach yn yr eitem hon.

Croesawodd y Cadeirydd y Cynghorydd Chris Weaver, yr Aelod Cabinet dros Gyllid, Moderneiddio a Pherfformiad, Isabelle Bignall, y Prif Swyddog Digidol, Rachel Fernie, Rheolwr y Gwasanaethau Cwsmeriaid, ac Emlyn Nash, Rheolwr Gweithredol Cyflawni Digidol ar gyfer yr eitem hon.

Gwahoddwyd yr Aelod Cabinet i wneud datganiad agoriadol ac ar ôl hynny rhoddodd y Swyddogion gyflwyniad i'r Aelodau.

Rhoddodd y Cadeirydd gyfle i'r Aelodau ofyn cwestiynau a rhoi sylwadau.

Ystyriodd yr Aelodau y posibilrwydd o rannu hawliau eiddo deallusol Caerdydd ynghylch datblygiadau Cymraeg ar gyfer y sgyrsbot gyda sefydliadau eraill i gynhyrchu adnoddau i'r Cyngor. Rhoddwyd gwybod i'r Aelodau, er bod diddordeb gan sefydliadau eraill, fod y costau'n heriol. Cydnabu'r Aelodau bwysigrwydd peidio â sybsideiddio datblygiad deallusrwydd artiffisial ar gyfer sefydliadau eraill ond anogon nhw drafodaethau parhaus.

Mynegodd y Pwyllgor bryderon ynghylch y risg o Chat GPT yn cynhyrchu gwybodaeth anghywir wrth i'w sylfaen wybodaeth ehangu. Esboniodd y Swyddogion, er bod systemau'n cael eu hymchwilio i weithio ochr yn ochr â ChatGPT i reoli deallusrwydd artiffisial, fod y Cyngor yn dal i fod yn y cyfnod ymchwil. Bydd hyn yn parhau i gael ei ystyried wrth symud ymlaen.

Pwysleisiodd yr Aelodau bwysigrwydd cadw mynediad i'r rhai nad ydynt yn hyfedr yn ddigidol neu nad oes ganddynt fynediad at dechnoleg. Holodd yr Aelodau am y gyfradd rhoi'r gorau iddi wrth ddefnyddio Bobi, y sgyrsbot, a chafwyd sicrwydd bod y gwasanaeth bob amser yn cynnig opsiwn i gysylltu ag asiant os yw cwsmer yn wynebu anawsterau. Rhoddwyd sicrwydd i'r Aelodau fod y Cyngor yn ymwybodol o sicrhau bod sianeli cwsmeriaid amgen yn cael eu cadw i gefnogi'r rhai nad oes ganddynt fynediad digidol.

Nododd y Pwyllgor amser aros 12–20 munud ar gyfer galwadau a chyfradd ateb o 79% cyn mis Awst 2023. Nododd yr Aelodau, er bod gwelliannau wedi bod, fod yr ymdrech i fabwysiadu agweddau digidol yn cael ei hystyried yn bwysig i leihau amseroedd aros ar gyfer galwadau. Gofynnodd y Pwyllgor am wybodaeth ychwanegol am Ddangosyddion Perfformiad Allweddol.

Mynegwyd pryderon am heriau recriwtio a chadw o fewn y ganolfan gyswllt. Nododd yr Aelodau fod y gostyngiad mewn adnoddau er gwaethaf nifer gyson o ymholiadau wedi ysgogi adolygiad gwasanaeth. Roedd gan y Pwyllgor ddiddordeb mewn costau gweithredol, gwelliannau effeithlonrwydd, a thueddiadau'r dyfodol, y mae'r Swyddogion yn bwriadu eu rhannu gydag ef.

Holodd y Pwyllgor sut y bu cynnig digidol Caerdydd o'i gymharu ag Awdurdodau Lleol eraill. Nododd yr Aelodau, er nad oes cymhariaeth uniongyrchol ag Awdurdodau Cymru oherwydd bod Bobi yn unigryw i Gaerdydd, y gwnaed cymariaethau ag awdurdodau Lloegr mewn Dinasoedd Craidd. Rhoddwyd sicrwydd i'r Aelodau fod gan Gaerdydd gyfradd lawrlwytho App arbennig o uchel yn y DU.

Ystyriodd yr Aelodau opsiynau ar gyfer cydweithio â sefydliadau mawr yn y sector cyhoeddus, megis y Gwasanaeth Sifil a Llywodraeth Cymru. Dywedodd y Swyddogion fod y Cyngor yn cymryd rhan weithredol mewn cydweithrediadau o'r fath ac yn gwneud y gorau o'i aelodaeth o'r Sefydliad Gwasanaethau Cwsmeriaid. Ychwanegodd y Swyddogion fod awydd i hyrwyddo'r defnydd o wasanaethau digidol a rhannu dysgu nid yn unig ar draws gwasanaethau'r Cyngor ond hefyd gydag ysgolion, a bod ysgolion eisoes wedi dylanwadu ar ddatblygiad gwasanaethau. Esboniodd y Swyddogion fod angen ymgysylltu'n fwy â myfyrwyr yng Nghaerdydd gan eu bod yn aml yn defnyddio gwasanaethau'r Cyngor am y tro cyntaf.

CYTUNWYD: y byddai'r Cadeirydd, ar ran y Pwyllgor, yn ysgrifennu at yr Aelod Cabinet er mwyn cyfleu arsylwadau'r Pwyllgor wrth drafod y ffordd ymlaen.

Rhoddwyd gwybod i'r Aelodau y byddai'r Pwyllgor yn ystyried Adroddiad Cwynion Blynyddol y Cyngor, sy'n ymdrin â chwynion a chanmoliaeth a dderbyniodd y Cyngor rhwng 1 Ebrill 2022 a 31 Mawrth 2023.

Croesawodd y Cadeirydd y Cynghorydd Chris Weaver, yr Aelod Cabinet dros Gyllid, Moderneiddio a Pherfformiad; Isabelle Bignall, y Prif Swyddog Digidol; Lowri Morris, Rheolwr y Ganolfan Gyswllt, a Rory Williams, Rheolwr Cwynion a Gohebiaeth ar gyfer yr eitem hon.

Gwahoddwyd yr Aelod Cabinet i wneud datganiad agoriadol ac ar ôl hynny rhoddodd y Swyddogion gyflwyniad i'r Aelodau.

Rhoddodd y Cadeirydd gyfle i'r Aelodau ofyn cwestiynau a rhoi sylwadau.

Cydnabu'r Aelodau bwysigrwydd yr Adroddiad Cwynion Blynyddol i gasglu adborth gwasanaeth cwsmeriaid a nodon nhw fod gweithdrefn weithredu safonol ar waith ar draws y Cyngor, dan arweiniad arweinwyr cwynion mewn amrywiol wasanaethau. Rhoddwyd sicrwydd i'r Aelodau fod rheolwr cwynion corfforaethol yn sicrhau cysondeb mewn ymatebion i gwynion ar draws gwasanaethau a dywedwyd wrthynt y bydd system gorfforaethol newydd o'r enw Halo yn cael ei gweithredu'n llawn yn ystod y misoedd nesaf i gefnogi'r weithdrefn.

Nid oedd yr Aelodau'n glir o'r cyflwyniad a yw'r holl gwynion yn cael eu hateb o fewn chwe mis. Dywedodd y Swyddogion eu bod yn credu bod hyn yn wir hyd eithaf eu gwybodaeth, fodd bynnag, disgwylir i weithrediad system Halo gynnig gwybodaeth fwy cywir a chaniatáu archwilio ar hap.

Nododd y Pwyllgor fod nifer yr achosion ombwdsmon wedi bod yn gostwng, ond mae cwynion yn 2022/23, er yn is nag yn y flwyddyn flaenorol, yn parhau'n uwch na phum mlynedd yn ôl. Dywedodd y Swyddogion fod y Cyngor yn canolbwyntio ar nifer y cwsmeriaid sy'n mynd â chwynion caeedig i'r ombwdsmon fel dangosydd o'i weithdrefn gwyno well. Gofynnodd y Pwyllgor am ddata ychwanegol ar nifer y cwynion fesul pen poblogaeth o'i gymharu ag Awdurdodau Lleol eraill Cymru.

Trafododd yr Aelodau y cyfle i nodi a dadansoddi meysydd o wasanaeth o ansawdd gwael yn yr Adroddiad Cwynion Blynyddol. Mynegodd yr Aelodau bryder hefyd am absenoldeb cyfeiriad at gwynion a gofnodwyd ar gyfer y Gwasanaethau Cymdeithasol yn yr adroddiad. Rhoddwyd gwybod i'r Aelodau ei bod yn ofynnol i'r Gwasanaethau Cymdeithasol lunio adroddiad cwynion blynyddol statudol, ond roedd y Pwyllgor o'r farn, fel gwasanaeth allweddol y Cyngor, y byddai'n fuddiol i'r adroddiad corfforaethol gynnwys crynodeb o sefyllfa cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol.

Nododd yr Aelodau fod canran y cwynion *heb eu cadarnhau* gan y Cyngor wedi cynyddu'n sylweddol mewn pum gwasanaeth eleni. Rhoddwyd gwybod i'r Aelodau fod rhai cwynion yn gysylltiedig â chyfrifoldebau statudol y Cyngor ac, felly, ni ellir eu cadarnhau, fodd bynnag, gofynnodd y Pwyllgor am fwy o wybodaeth ynghylch pam mae'r ganran wedi cynyddu eleni.

Pwysleisiodd y Pwyllgor bwysigrwydd atodi Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb (AEG) i gwynion i asesu a oes gan drigolion mwyaf agored i niwed y Cyngor fynediad llawn i'r weithdrefn gwyno. Roedd yr Aelodau o'r farn y byddai hyn yn helpu i benderfynu a yw cwynion yn ganlyniad i wasanaethau heb eu hariannu'n ddigonol. Roedd yr Aelodau'n falch o glywed bod y tîm amddifadedd digidol yn weithredol i sicrhau bod y data a gasglwyd yn yr arolwg Holi Caerdydd yn adlewyrchu'n eang drigolion Caerdydd a gofynnon nhw i AEAau gael eu cynnwys mewn adroddiadau yn y dyfodol.

Gofynnodd y Pwyllgor am fwy o wybodaeth am gost iawndal a dalwyd gan y Cyngor ar gyfer cwynion. Nododd yr Aelodau mai'r Ombwdsmon sy'n gwneud y penderfyniad hwn, a lle mae'r Cyngor yn gyfrifol, codir y gost i gyllideb y gwasanaeth berthnasol. Gofynnwyd am eglurhad ar faint o iawndal a dalwyd gan y Cyngor yn 2022/23.

CYTUNWYD: y byddai'r Cadeirydd, ar ran y Pwyllgor, yn ysgrifennu at yr Aelod Cabinet er mwyn cyfleu arsylwadau'r Pwyllgor wrth drafod y ffordd ymlaen.

32 : YMCHWILIAD PWYLLGOR CRAFFU AR Y CYD AR CDLLN

Atgoffwyd yr Aelodau fod ymchwiliad craffu ar y cyd ar y gweill ar hyn o bryd i lywio'r Cynllun Datblygu Lleol Newydd (CDLlN), ac mae'r Grŵp Gorchwyl wedi blaenoriaethu tri phwnc y mae is-grwpiau llai yn cymryd tystiolaeth arnynt ar hyn o bryd.

Y tri phwnc â blaenoriaeth y cytunwyd arnynt yw:

- Sicrhau Rhwymedigaethau Cynllunio/a106 (dan gadeiryddiaeth y Cynghorydd Williams)
- Trafnidiaeth Gyhoeddus (dan gadeiryddiaeth y Cynghorydd Jones)
- Canolfannau Lleol ac Ardal (dan gadeiryddiaeth y Cynghorydd Wong)

Gan y bydd yr ymchwiliad ar y cyd yn cynhyrchu un adroddiad i'r Cabinet mae'r is-grwpiau wedi cytuno ar Gylch Gorchwyl trosfwaol.

Mae'r amserlenni y mae'r tri is-grŵp yn gweithio iddynt fel a ganlyn:

- Casglu Tystiolaeth – Hydref 2023
- Drafftio canfyddiadau allweddol, argymhellion, ac adroddiad – Tachwedd 2023
- Cytuno a llofnodi adroddiad drafft 5 - 13 Rhagfyr 2023
- Cyflwyno i'r Cabinet – 14 Rhagfyr 2023

Gofynnodd y Cadeirydd i'r Aelodau nodi'r Cylch Gorchwyl ar gyfer yr Ymchwiliad Craffu ar y Cyd ar CDLlN Caerdydd fel y'i atodwyd yn Atodiad 1 yr adroddiad. Rhoddwyd gwybod i'r Aelodau y bydd yr adroddiad drafft sy'n deillio o'r Ymchwiliad hwn yn cael ei ystyried gan y Pwyllgor yn ei gyfarfod ar 13 Rhagfyr 2023.

PENDERFYNWYD: Nodi'r Cylch Gorchwyl ar gyfer yr Ymchwiliad Craffu ar y Cyd ar CDLlN Caerdydd.

33 : DYDDIAD Y CYFARFOD NESAF

22 Tachwedd 2023, 5.30pm.

Daeth y cyfarfod i ben am 7.25 pm