PWYLLGOR CRAFFU ADOLYGU POLISI A CHRAFFU PERFFORMIAD

DYDD MAWRTH, 6 RHAGFYR 2016

Yn bressenol:	Cynghorydd Howells(Caedeirydd)
	Y Cynghorwyr Hunt, Sanders, Thomas, Walker a/ac Goddard

43 : YMDDIHEURIADAU AM ABSENOLDEB

Ni allai'r Cynghorydd Jim Murphy ddod o ganlyniad i'r angen i fynd i'r Pwyllgor Craffu Plant a Phobl Ifanc oedd yn cyfarfod ar yr un pryd.

Dywedodd y Cadeirydd wrth y Pwyllgor fod y Cynghorydd Huw Thomas yn cymryd rhan yn y cyfarfod o bell gan na allai ddod i'r cyfarfod. Bu technoleg ar waith i gefnogi'r Cynghorydd Thomas a byddai'n gallu gweld a chlywed y cyfarfod wrth iddo fynd yn ei flaen. Dyma'r tro gyntaf i rywun gymryd rhan mewn Pwyllgor Craffu yng Nghaerdydd o bell.

44 : DATGAN BUDDIANNAU

Dywedodd y Cadeirydd wrth yr Aelodau fod ganddynt gyfrifoldeb dan Erthygl 16 Cod Ymddygiad yr Aelodau i ddatgan unrhyw fuddiant ac i gwblhau ffurflenni Buddiant Personol wrth i'r eitem berthnasol agor.

45 : COFNODION

Llofnodwyd cofnodion y cyfarfod a gynhaliwyd ar 11 Hydref 2016 fel cofnod cywir.

46 : STRATEGAETH GWASANAETHAU CWSMERIAID

Diolchodd y Cadeirydd i staff y C2C am y daith oedd cyn yr eitem hon a chroesawodd y canlynol:

- Y Cynghorydd Graham Hinchey, yr Aelod Cabinet dros Wasanaethau Corfforaethol a Pherfformiad;
- Isabelle Bignall, Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gwasanaethau Cwsmeriaid a Chymunedau;
- Rachel Bishop, Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid
- Emlyn Nash, Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid Corfforaethol
- Lowri Morris, Rheolwr Cynorthwyol y Ganolfan Gyswllt

Dywedodd y Cadeirydd, wedi arsylwi ar y ganolfan alwadau blaen yn gweithredu, fod gan y Pwyllgor yn awr gyfle i archwilio sut mae'r Cyngor yn rheoli'r porth i wasanaethau cwsmeriaid, cynnydd yn y gwaith o gyflawni'r Strategaeth Gwasanaethau Cwsmeriaid a'r Strategaeth Ddigidol.

Gofynnodd y Cadeirydd i'r Cynghorydd Hinchey wneud datganiad.

Diolchodd y Cynghorydd Hinchey i'r swyddogion am y daith o'r ganolfan. Digideiddio yw'r ffordd ymlaen ac mae dwy flynedd o fuddsoddi yn C2C wedi arwain at ddatblygu technoleg fodern gyda systemau cymorth amlswyddogaethol. Mae datblygiad staff

yn hanfodol ar gyfer gwella, ynghyd â buddsoddi yn staff a'u llesiant. Mae DPPau yn cael eu defnyddio fel offer i gefnogi staff a gwella eu hamgylcheddau gweithio tra'n parhau i hyfforddi a datblygu gwasanaethau ar gyfer y cwsmer ar yr un pryd.

Gwrandawodd y Pwyllgor ar gyflwyniad ar Gaerdydd Ar-lein a oedd yn nodi prif bwyntiau'r canlynol:

- Strategaeth Cwsmer Caerdydd yn llywio ein Strategaeth Ddigidol
  - Byddai 75% o gwsmeriaid yn cofrestru ar gyfer cyfrif hunanwasanaeth y Cyngor wedi'i bersonoli a'i ddefnyddio.

- Gwasanaethau Digidol y Dyfodol – Beth nesaf i Gaerdydd

- Llwyddiannau Ar-lein - Treth Gyngor

  - Trwyddedau a Dirwyon Parcio

- Gweithgareddau Ar-lein
  - Dewisodd 75% o gwsmeriaid i wneud cais ar-lein yn hytrach na ffonio.
  - Gweld Ceisiadau Cynllunio

- Presenoldeb Caerdydd Ar-lein

- Ymweliadau Cwsmeriaid

- Pwyntiau Cyrraedd caerdydd.gov.uk

  - Mae'r rhan fwyaf o gwsmeriaid yn defnyddio'r chwilotwr Google

- Gwefan wedi'i Chyfieithu

- Y 10 adran y edrychodd pobl arnynt fwyaf - 2016

  - 19% Sbwriel ac Ailgylchu
  - 16% Parcio, Ffyrdd a Theithio

Gwrandawodd y Pwyllgor ar ail gyflwyniad ar C2C a oedd yn nodi prif bwyntiau'r canlynol:

- Gwasanaeth Craidd
- Nifer o Bobl sy'n Cysylltu
- Boddhad Cwsmeriaid
- Rheoli Pobl
- Her - Safonau'r Gymraeg
- Cynllunio Ymlaen
- Gwobrau Canolfan Gyswllt Cymru – Enillydd Cyswllt Pobl

Diolchodd y Cadeirydd i'r swyddogion am y cyflwyniad gan wahodd cwestiynau gan y Pwyllgor.

Roedd Aelodau'r Pwyllgor yn awyddus i sefydlu cydbwysedd rhwng defnydd digidol ar-lein a nifer y galwadau ar gyfer gwasanaethau. Mewn ymateb, esboniodd swyddogion fod gwasanaethau ar gyfer pobl hŷn yn cael eu hysbysebu'n barhaol a'u bod yn cynnig dewis amlsianel. Mae gwaith ar y gweill gyda chydweithwyr yn yr Hybiau i gefnogi a chynnig hyfforddiant digidol ar gyfer y cwsmeriaid hynny y mae angen y gwasanaeth arnynt.

Cydnabuwyd bod yr offer llywio ar gyfer y bobl hynny sy'n dewis defnyddio'r gwasanaeth digidol yn hawdd eu defnyddio ac yn cefnogi anghenion y cwsmer. Edrychodd 55% o ddefnyddwyr gwasanaeth ar Wefan y Cyngor trwy ddefnyddio dyfais symudol. Mae App Staff y Cyngor wedi'i lansio ac mae staff yn cael eu hannog i ddefnyddio'r gwasanaeth hwn sy'n rhoi gwybodaeth i gyflogeion ym mhob rhan o'r sefydliad.

Tynnodd Aelodau o'r Pwyllgor sylw at amseroedd aros galwadau a sut mae hyn yn cael ei fesur. Dywedodd swyddogion fod Dangosyddion Perfformiad Allweddol ar waith ac mai llai na munud yw'r amser ymateb ar gyfartaledd. Monitrwyd y gweithgarwch a gellid gwneud rhagolwg mewn perthynas â'r amseroedd aros yn ystod amseroedd prysur. Yn ystod amseroedd prysur, mae staff yn cael eu cylchredeg i gefnogi galw uchel a lleihau'r pwysau ar staff a chwsmeriaid.

Gofynnodd y Pwyllgor pam bo lefelau uchel o alwadau yn ymwneud ag Atgyweirio Tai gan ystyried lefel y tai yn y ddinas. Esboniodd Swyddogion nad yw galwadau'n ymwneud ag Atgyweirio Tai bob amser yn cynnwys atgyweiriad ac yn hytrach ymholiadau am faterion tai yn gyffredinol yn aml.

Tynnodd y Pwyllgor sylw at yr Adroddiad Perfformiad Corfforaethol Chwarter 2, y materion wrth weithredu'r RhCC, a gofynnon nhw beth yw'r perthynas rhwng y RhCC a chynnig gwasanaethau'n ddigidol yn C2C.

Dywedodd Swyddogion wrth y Pwyllgor mai Emlyn Nash yw'r Uwch Swyddog Cyfrifol a'r Swyddog Gweithredol ar gyfer y gwasanaeth. Mae RhCC yn galluogi technoleg, na fyddai'n newid y gwasanaeth ar-lein presennol. Eir i'r afael â materion presennol gyda RhCC ar y lefel uchaf trwy SAP ac ni fydd yn ymyrryd â gwasanaeth cymorth ar-lein presennol C2C. Mae'r oedi yn rhan o'r system bensaernïaeth data a bydd yn cael ei ddatrys a'i weithredu.

Dywedwyd wrth y Pwyllgor y byddai nifer y galwadau'n gostwng o ganlyniad i wasanaeth cymorth ar-lein gwell. Mae project Trafodaeth Fanwl wedi'i gynnal i ddadansoddi defnydd a chynyddiadau yn y boblogaeth, ond nid yw nifer y galwadau wedi newid. Gwelwyd newid mewn sianel o ran materion gwastraff yn enwedig mewn perthynas â chasgliadau wedi'u methu, y maen nhw'n haws eu logio ar-lein na ffonio amdanynt. Esboniwyd y broses o logio casgliad bin wedi'i fethu i'r Pwyllgor a nodwyd ei bod mwy cymhleth na'r disgwyl.

Byddai technoleg mewn cerbydau'n lleihau'r materion presennol sydd o ganlyniad i gasgliadau bin wedi'u methu, gyda data wedi'i ymuno bod yn hanfodol er mwyn datblygu ffordd ymlaen ddigidol yn y gwasanaeth.

Gofynnodd Aelodau o'r Pwyllgor am gost galwadau i C2C o ffonau symudol gan y gallai nifer o gyfraddau fod yn ddrud. Dywedwyd wrth y Pwyllgor fod costau galwadau o ffonau symudol yn dibynnu'n gyfan gwbl ar gontract y cwsmeriaid gyda

darparwr y ffôn symudol. Fodd bynnag, mae'r holl alwadau i C2C ar gyfradd leol, ac os nad oes modd datrys y materion, bydd C2C yn ffonio'r trigolyn yn ôl.

Roedd pryderon gan y Pwyllgor am nifer o argymhellion Swyddfa Archwilio Cymru yn sgil yr archwiliad yn 2014. Nid oedd y sefydliad yn canolbwyntio ar gwsmeriaid neu'n rhanedig ac felly roedd yn cadw C2C rhag cynyddu.

Rhoddwyd sicrwydd i'r Pwyllgor fod staff wedi'u penodi i gefnogi a gyrru mentrau gwasanaeth cwsmeriaid. Mae DPPau ar waith i gefnogi cyflogeion a'u datblygiad yn y gweithle. Dyma sefydliad cymhleth ond mae rheolwyr sŵn yn cael eu datblygu i gefnogi'r newid yn niwylliant.

Rhoddwyd gwybodaeth i'r Pwyllgor am ddynamig staff yn C2C a sut maen nhw'n cyfrannu at ddigwyddiadau cymdeithasol. Mae newid mewn diwylliant yn cael ei ddatblygu ym mhob rhan o'r sefydliad gyda swyddogion yn hybu ac annog newid.

Gofynnodd Aelodau o'r Pwyllgor am y cwynion a logiwyd ar gyfryngau cymdeithasol a phryd y bydden nhw'n cael eu hystyried. Mewn ymateb, dywedodd swyddogion fod cwynion sy'n cael eu logio ar Twitter yn cael eu trin yn wahanol iawn gan Adran Gyfathrebiadau. Nid yw Twitter yn sianel ffurfiol ar gyfer gwneud cwynion.

Roedd y Pwyllgor yn awyddus i weld bod cwynion yn erbyn y Cyngor sy'n cael eu logio ar Twitter yn cael cofnodi ac y eir i'r afael â nhw yn yr un ffordd ag unrhyw ohebiaeth arall.

PENDERFYNWYD: Ar ddiwedd y cyfarfod trafododd y Pwyllgor y dystiolaeth a gyflwynwyd, ac ar ôl hynny cafodd Cadeirydd y Pwyllgor Craffu Adolygu Polisi a Pherfformiad ei gyfeirio i ysgrifennu at y tystion i ddiolch iddynt am ddod i'r cyfarfod, fel y nodir yn y sylwadau a wnaed gan Aelodau (llythyr wedi'i atodi)

47 : RHDS – ADOLYGU CRAFFU

Croesawodd y Cadeirydd y canlynol:

- Y Cynghorydd Daniel De'Ath, Aelod Cabinet dros Ddiogelwch, Sgiliau, Ymgysylltu.
- Davina Fiore, Cyfarwyddwr Llywodraethu a Gwasanaethau Cyfreithiol
- Paul Keeping, Rheolwr Craffu a Chydraddoldeb

Dywedodd y Cadeirydd wrth yr Aelodau i'r Pwyllgor gael cyfle i roi ei farn ar fodelau arfaethedig drafft sy'n cael eu datblygu o Adolygiad Perfformiad a Llywodraethu Craffu. Bwriad y Project Adolygu Craffu yw cefnogi llywodraethu da, craffu da, llwyddiannau'r Cyngor a'r Ddinas yn y dyfodol. Bwriad yr Adolygiad yw cynnig y swyddogaeth Craffu gorau posibl ar gyfer Caerdydd, gan optimeiddio cyfraniad ac ymgysylltiad Cynghorwyr Anweithredol sy'n bodloni'r holl ofynion statudol presennol ac a ddisgwylir, anghenion y Weinyddiaeth newydd a'r Cyngor ar ôl Mai 2017

Gofynnodd y Cadeirydd i'r Cynghorydd De'Ath wneud datganiad.

Pwysleisiodd y Cynghorydd De'Ath y pwysigrwydd o Graffu yng Nghyngor Caerdydd. Mae'r gwasanaeth, wedi'i ddatblygu gan ymgysylltiad Aelodau, wedi datblygu

Gwasanaeth Craffu manwl sy'n cefnogi'r Ddinas a'i datblygiad. Mae newid mewn diwylliant wedi gweld Craffu'n datblygu mewn blynyddoedd diweddar gyda gweithio mewn partneriaeth a datblygu Gweithdai i Aelodau i gefnogi newidiadau mewn Craffu a sicrhau ei fod yn gadarn, ac yn parhau i chwarae rôl fawr o ran y Cyngor yn bod yn agored a thryloyw.

Amlinellodd Davina Fiore y broses o'r adolygiad i aelodau o'r Pwyllgor. Mae'r Uwch Dîm Rheoli a Chadeiryddion Pwyllgorau Craffu wedi mynd i'r afael â'r broses, gan gynnwys gweithdai gyda chwipiau pleidiau. Gwelwyd bod hyn yn gyfle i roi adborth ar ffordd ymlaen gyda'r Aelod Cabinet dros Ymgysylltu, tra'n addasu i newid ac amgylchiadau ar yr un pryd. Roedd yn rhaid dadansoddi cydbwysedd Craffu rhwng Pwyllgorau a Grwpiau Gorchwyl a Gorffen ffurfiol. Cydnabuwyd bod yr Aelodau yn hoffi Grwpiau Gorchwyl a Gorffen yn fwy gan y ystyrir bod y math hwnnw o graffu yn fwy manwl. Dylid mynd i'r afael â'r cydbwysedd o weithgarwch hefyd, a sut mae Cyfarwyddwyr yn cyfrannu at y broses.

Rhoddwyd y Modelau canlynol i'r Pwyllgor i'w hystyried:

- Model Un: Trefniant "Safonol" ar waith ar hyn o bryd;
- Model Dau: Trefniant "Thematig" – lle y caiff pwyllgorau eu trefnu o gwmpas y math o graffu y maen nhw'n arbenigo ynddo - megis Cyn y Penderfyniad, Monitro Perfformiad, Datblygu Polisïau, Partneriaeth;
- Model Tri: Trefniant "Pwyllgor Sengl" – lle bo un Pwyllgor Craffu yn unig ac ystod o weithgareddau anffurfiol wedi'u trefnu o dano.

Gwahoddodd y Cadeirydd y Pwyllgor i ofyn cwestiynau.

Tynnodd Aelodau'r Pwyllgor sylw at y capasiti presennol o ran aelodaeth o Bwyllgorau Craffu. Mae gan Grwpiau Gorchwyl a Gorffen fwy o aelodau, ond, caiff y rhain eu cynnal yn ystod y dydd ac nid oes modd i aelodau fynd iddynt.

Dywedwyd wrth y Pwyllgor y gellid cynnig aelodaeth Gorchwyl a Gorffen i Aelodau nad ydynt ar Bwyllgor Craffu ffurfiol. Gellid hefyd newid amseroedd y cyfarfodydd Gorchwyl a Gorffen.

Tynnodd Aelodau'r Pwyllgor sylw at y broses ymgynghori a gofynnon nhw i bob Aelod Annibynnol fod yn rhan o bob cam. Gofynnodd yr Aelodau am yrwyr mewnol ar gyfer newid a sut mae hyn yn cael ei ddatblygu.

Dywedwyd wrth yr Aelodau fod gyrwyr yn cael eu sefydlu mewn ymateb i alw a ffyrdd amgen o weithio. Mae mecanweithiau croes-dorri'n cael eu datblygu a dylai'r Pwyllgor Craffu Adolygu Polisi a Pherfformiad arwain ar hyn, gan gynnwys y Bwrdd Gwasanaethau Cyhoeddus.

Trafododd y pwyllgor cynigion i wella'r swyddogaeth Craffu ynghyd â chynigion i ddatblygu'r elfen Ymchwil. Roedd Aelodau o'r Pwyllgor yn awyddus i gadw Gwasanaethau Cymdeithasol ar wahân i Dai ac pharhau gyda Gwasanaethau Cymunedol ac Oedolion er mwyn monitro gwasanaeth byw'n annibynnol.

Dywedwyd wrth yr Aelodau y rhoddwyd Swyddogaeth Ymchwil Corfforaethol i'r Cyngor a allai gefnogi'r gwasanaethau hyn. Gellid sefydlu swyddogaeth ymchwil mwy cadarn gyda chytundeb lefel gwasanaeth ar waith i gefnogi hyn.

Trafododd y Pwyllgor y dynamig Cynghorwr y mae ei angen i gyflawni'r rôl. System ddelfrydol oedd i Gynghorwyr ymrwymo'n llwyr i'w dyletswyddau fel Cynghorydd heb fod yn brysur gydag ymrwymiadau gwaith.

Trafodwyd adnoddau presennol a dilysrwydd y ddarpariaeth Graffu gyfredol sydd ar waith. Gallai hyn gefnogi sefydlu pedwar Pwyllgor Craffu gyda Grwpiau Gorchwyl a Gorffen ychwanegol. Cydnabuwyd bod nifer o Aelodau yn teimlo bo Grwpiau Gorchwyl a Gorffen yn fwy boddhaol.

Tynnodd y Pwyllgor sylw at faterion perfformiad a gofynnodd pa fecanweithiau sy'n cael eu datblygu i sicrhau bod newid diwylliant yn cael ei ymwreiddio yn y sefydliad.

Esboniodd swyddogion fod amcanion CAMPUS ar waith i gefnogi a chael eu cynnwys yn DPPau y Cyfarwyddwyr i yrru'r agenda perfformiad.

Roedd pryderon gan Aelodau'r Pwyllgor gan nifer y lleoedd gwag ar Bwyllgorau Craffu ac awgrymon nhw leihau aelodaeth pob Pwyllgor. Cydnabuwyd y byddai un i'r Modelau a awgrymwyd yn gwella'r Grwpiau Gorchwyl a Gorffen, a allai greu cyfleoedd ar gyfer aelodau nad ydynt yn rhai craffu.

Deallodd y Pwyllgor fod seiliau ar gyfer adolygu Cylch Gorchwyl Pwyllgorau Craffu a chytunon nhw y bydd yr egwyddor o 4-5 Pwyllgor yn parhau o fod mewn grym.

Dywedwyd wrth y Pwyllgor y byddai adroddiad ar y strwythur Craffu arfaethedig yn cael ei ddwyn gerbron y Cyngor ym mis Mai 2017.

PENDERFYNWYD: Ar ddiwedd y cyfarfod trafododd y Pwyllgor y dystiolaeth a gyflwynwyd, ac ar ôl hynny cafodd Cadeirydd y Pwyllgor Craffu Adolygu Polisi a Pherfformiad ei gyfeirio i ysgrifennu at y tystion i ddiolch iddynt am ddod i'r cyfarfod, fel y nodir yn y sylwadau a wnaed gan Aelodau (llythyr wedi'i atodi)

48 : DYDDIAD Y CYFARFOD NESAF