Dinas a Sir Abertawe

Cofnodion Cyfarfod y Panel Perfformiad Craffu - Gwella Gwasanaethau a Chyllid

Ystafell Bwyllgor 5 - Neuadd y Ddinas, Abertawe

Dydd Mercher, 10 Ionawr 2018 am 10.30 am

Yn Bresennol: Y Cynghorydd C A Holley (Cadeirydd) oedd yn llywyddu

Y Cynghorydd(wyr)	**Y Cynghorydd(wyr)**	**Y Cynghorydd(wyr)**
P R Hood-Williams	L James	M H Jones
P K Jones	J W Jones	C E Lloyd
I E Mann	D W W Thomas	

Aelodau Cyfetholedig(wyr)	**Aelodau Cyfetholedig(wyr)**	**Aelodau Cyfetholedig(wyr)**

Mynychwyr eraill

Swyddog(ion)

Bethan Hopkins	Swyddog Craffu
Richard Rowlands	Rheolwr yr Uned Cyflwyno Strategol
Debbie Smith	Pennaeth Dros Dro'r Gwasanaethau Cyfreithiol a Democrataidd
Ben Smith	Swyddog A.151
Andrew Taylor	Rheolwr Cwynion

Ymddiheuriadau am absenoldeb
Y Cynghorydd(wy): P Downing a/ac B J Rowlands
Aelodau Cyfetholedig(wyr):
Mynychwyr eraill:

---

1 **Datgeliadau o fuddiannau personol a rhagfarnol.**

Dim

2 **Adroddiad Monitro Perfformiad Chwarter 2 2017/18**

Adroddiad Monitro Perfformiad 2il Chwarter 2017-18

- Roedd Richard Rowlands yn bresennol i gyflwyno Adroddiad Monitro Perfformiad yr 2il Chwarter, gan ganolbwyntio ar feysydd a oedd yn dangos perfformiad COCH.

- O ran perfformiad corfforaethol yn erbyn targedau, mae'r rhan fwyaf o dargedau wedi'u cyflawni, ond mae'r perfformiad cyffredinol wedi dirywio o'i gymharu â'r un cyfnod y llynedd.

Blaenoriaeth 1 – Diogelu

- Mae trosolwg Prif Swyddog y Gwasanaethau Cymdeithasol yn datgan bod y galw am wasanaethau statudol i oedolion a phlant yn parhau i fod yn uchel.
- CFS16 (cyfarfodydd grŵp craidd a gynhaliwyd o fewn 10 niwrnod i'r gynhadledd amddiffyn plant gychwynnol) yw'r canlyniad isaf ers cofnodion 2015/16 o ganlyniad i lefelau uchel y gwaith amddiffyn plant.
- Mae CFS19 (nifer y plant ar y Gofrestr Amddiffyn Plant) wedi cynyddu o'i gymharu â phob chwarter y llynedd, sydd hefyd yn cael ei briodoli i gynnydd yn swm y gwaith amddiffyn plant.
- Dengys Mesur 24 (asesiadau plant a gwblhawyd o fewn terfynau amser statudol) duedd ostyngol. Mae'r dirywiad yn yr 2il chwarter yn cael ei briodoli i'r cynnydd yn nifer yr atgyfeiriadau yn y chwarter 1af sy'n cyrraedd y cam asesu.
- Er gwaethaf rhai anawsterau, mae perfformiad y Gwasanaethau Cymdeithasol yn gadarnhaol iawn o ran y gwaith ataliol sy'n cael ei wneud.
- Er enghraifft, roedd AS14 (y rhai a oedd wedi cwblhau'r broses ailalluogi nad ydynt yn derbyn gofal mwyach neu sy'n derbyn llai o ofal 6 mis yn ddiweddarach) 89% yn well o'i gymharu â'r un cyfnod y llynedd.
- Esboniodd y Cadeirydd fod paneli penodol ar gyfer y Gwasanaethau i Oedolion a'r Gwasanaethau Plant a dylai aelodau sydd am gael mwy o wybodaeth gyfeirio cwestiynau i'r paneli hyn.
- Dywedodd Aelod y Cabinet Clive Lloyd fod y mesur ar gyfer aelodau i gwblhau'r hyfforddiant diogelu wedi gwella ac roedd hyn yn ddymunol.

Blaenoriaeth 2 – Addysg a Sgiliau

- Dengys perfformiad presenoldeb mewn ysgolion cynradd ac uwchradd y canlyniad isaf ar gyfer yr 2il chwarter ers 2015/16, a'r canlyniad cyffredinol isaf ers 2il chwarter 2014/15. Fodd bynnag, mae perfformiad yn parhau i fod yn gadarnhaol pan gaiff ei ystyried dros y cyfnod o 5 mlynedd.

Blaenoriaeth 3 - Yr Economi ac Isadeiledd

- Nid oes unrhyw faterion perfformiad sylweddol i adrodd amdanynt.

Blaenoriaeth 4 – Trechu Tlodi

- Cyflawnwyd bron bob targed.
- HBCT01A/02A – bu dirywiad o ran cyflymder prosesu Budd-dal a hawliadau gostyngiad Treth y Cyngor ers 4ydd chwarter y llynedd. Ar gyfer y chwarter hwn, cyfeiriodd yr adroddiad at gyfuniad o brinder staff a chamgymeriadau fel rhesymau dros ostyngiadau mewn perfformiad.
- Mae tuedd SUSC1 (boddhad pobl â'u hardal fel lle i fyw) ac SUSC3 (pobl sy'n cytuno bod eu hardal yn rhywle lle mae pobl o gefndiroedd gwahanol yn cyd-

dynnu) ar i lawr ers 3ydd chwarter y llynedd - er bod y perfformiad yn parhau i fod yn well nag yn 2015/16.

Blaenoriaeth 5 - Trawsnewid a Chyngor y Dyfodol

- CHR002 – mae tuedd lefelau salwch staff yn dangos gwelliant.
- CUST5 a CUST6 (boddhad cwsmeriaid) - dengys yr arolygon hyn sy'n ymwneud â chanfyddiadau'r cyhoedd, y canfyddiadau isaf a gofnodwyd erioed.
- Mae FINA6 (arbedion ac incwm) yn parhau i beri pryder; trafododd y Swyddog Adran 151 hyn yng nghyfarfod diwethaf y panel.

3 **Adroddiad Blynyddol Cwynion Corfforaethol 2016/2017**

- Daeth Andrew Taylor i gyflwyno Adroddiad Blynyddol Cwynion.
- Hon fu'r flwyddyn brysuraf a gofnodwyd erioed. Mae cwynion yn cynyddu bob blwyddyn a bu cynnydd o 16% y llynedd - y gred yw bod hyn yn deillio i raddau helaeth o'r mesurau cyni sydd ar waith.
- Mae gweithdrefnau penodol ar gyfer dilyn cwynion wrth iddynt godi gan ddibynnu ar destun y gŵyn.
- Mae swyddogion dynodedig yn ymdrin ag ymholiadau penodol, e.e. gwasanaethau cymdeithasol.
- Mae cwynion yn wahanol i geisiadau am wasanaethau. Mae ceisiadau am wasanaethau'n gofyn i wasanaeth gwblhau neu gyflawni tasg briodol. Mae cwyn yn ymwneud ag ansawdd gwasanaeth neu fethiant parhaus i fodloni safonau. Mae'r tîm yn nodi'r gwahaniaeth pan gysylltir â hwy.
- Mae'r tîm wedi mabwysiadu'r model cwynion 'Cymru Gyfan'
- Mae camau gwahanol yn y broses gwyno. Nod Cam 1 yw datrys y broblem o fewn 10 niwrnod gwaith drwy uwch-aelod o adrannau'r gwasanaeth. Os na ellir gwneud hyn er boddhad cwsmeriaid, yna gellir mynd ag ef rhagddo i Gam 2, sy'n gofyn am ymchwiliad mwy manwl gan y Tîm Cwynion.
- Mae rhai cwynion yn gymhleth ac yn cymryd mwy o amser na'r 10 niwrnod gwaith a ffefrir, ond rhoddir gwybod i'r cleient am hyn.
- Mae'r ffigurau'n cynnwys pob cwyn a wneir yn uniongyrchol i adrannau'r gwasanaeth hefyd gan fod cronfa ddata ganolog a rennir y mae pawb yn cyfrannu ati. Cesglir y data oddi yno.
- Mae'r Tîm Cwynion yn ceisio bod mor annibynnol â phosib ac yn gweithio gyda'r adrannau i geisio datrys problemau'n gyflym.
- Mae gwahaniaethau rhwng 'cwynion' a 'beirniadaethau' ac mae'r Tîm Cwynion yn gwahaniaethu rhwng y rhain pan gysylltir â hwy.
- Mae 43% o gwynion naill ai'n gwbl gyfiawn neu'n rhannol gyfiawn.
- Cynyddodd cwynion Cam 2 37% - mae'r tîm yn fach a chollwyd aelodau o staff. Os na ellir bodloni'r terfyn amser, mae'r tîm yn esbonio pam.
- Mae'r tîm hefyd yn cadw cofnodion o gwynion ynglŷn â'r Gymraeg. P'un a ydynt yn ymwneud â defnyddio'r Gymraeg neu a wneir y gŵyn ei hun yn Gymraeg.
- Mae ffordd benodol ac ychydig yn wahanol o gofnodi cwynion ynglŷn â'r Gwasanaethau Cymdeithasol.

- Nid ymchwiliodd yr Ombwdsmon i unrhyw fater y cyfeiriwyd ato o Abertawe – mae hyn yn ddymunol.
- Derbynnir sylwadau canmol hefyd ac adroddir am y rhain i'r Tîm Rheoli Corfforaethol bob mis.
- Mae'n anodd ymdrin â phobl sy'n gwneud sylwadau andwyol ar gyfryngau cymdeithasol ond mewn rhai amgylchiadau mae Cyngor Abertawe wedi cysylltu â'r Heddlu, felly dylai unrhyw aelod sy'n cael profiad negyddol roi gwybod i'r cyngor.
- Os wneir cwynion dienw ynglŷn â diogelu, ni chânt eu hanwybyddu.
- Trafodir eithriadau sy'n gysylltiedig â cheisiadau Rhyddid Gwybodaeth.
- Cyrhaeddodd 3 chwyn y Comisiynydd Gwybodaeth.
- Andrew Taylor yw'r swyddog adolygu Rhyddid Gwybodaeth.

- Disgwylir safonau ymddygiad gan gleientiaid sy'n defnyddio gwasanaethau Cyngor Abertawe. Mae hyn yn golygu na ddylai aelodau o staff fod yn destun ymddygiad sarhaus neu amhriodol.
- Atgoffwyd staff y gallant gyfeirio unrhyw gwynion y maent yn eu derbyn i'r Tîm Cwynion hefyd.
- Cyfeiriwyd Adroddiadau Cwynion Blynyddol y Gwasanaethau Cymdeithasol ar gyfer y Gwasanaethau Plant a'r Gwasanaethau i Oedolion i'r paneli priodol.
- Mae cwynion yn cynyddu bob blwyddyn.

4 **Cynigion Cyllidebol 2018/19**

- Roedd y Cynullydd wedi anfon rhestr o gwestiynau at Ben Smith i'w hateb o ran y cynigion cyllidebol drafft.

5 **Cynllun Gwaith 2017 - 2018.**

- Cyflwynir yr Adolygiad Comisiynu Priffyrdd a Chludiant i'r panel ar ddechrau mis Chwefror.
- Creffir ar y gyllideb ar 6 Chwefror.

Daeth y cyfarfod i ben am 12.15 pm

Cadeirydd