

<b>ENW'R PWYLLGOR CRAFFU</b>	<b>PWYLLGOR CRAFFU CORFFORAETHOL</b>
<b>DYDDIAD Y CYFARFOD</b>	<b>31 IONAWR 2013</b>
<b>TEITL YR EITEM</b>	<b>YMCHWILIAD CRAFFU MEDDYLFRYD SYSTEMAU</b>
<b>CADEIRYDD YR YMCHWILIAD</b>	<b>CYNGHORYDD GARETH THOMAS</b>
<b>AELOD CABINET</b>	<b>CYNGHORYDD PEREDUR JENKINS</b>
<b>PWRPAS</b>	<b>I YSTYRIED ADRODDIAD YR YMCHWILIAD</b>

# Adroddiad Ymchwiliad Craffu

## Meddylfryd Systemau

### Aelodau'r Ymchwiliad

Cynghorydd Lesley Day  
Cynghorydd Trefor Edwards  
Cynghorydd Jason Humphreys  
Cynghorydd Dafydd Meurig  
Cynghorydd June Marshall  
Cynghorydd Gareth Thomas (Cadeirydd)

### Swyddogion

Gareth James (Swyddog Arweiniol)  
Ann Roberts (Swyddog Cefnogol)  
Eirian Roberts (Swyddog Cefnogol)

Cyngor Gwynedd  
Stryd y Jêl,  
Caernarfon,  
Gwynedd  
LL55 1SH

Ionawr 2013

## Cynnwys

Cyflwyniad.....	3
Crynodeb	
A Gweithgaredd yr Ymchwiliad.....	3
B Prif Ganfyddiadau.....	3/4
C Prif Argymhellion i'r Aelod Cabinet.....	4
1 CYD-DESTUN A PHWRPAS YR YMCHWILIAD	
Cyd-destun.....	5
Cyd-destun ehangach.....	5/6
Pwrpas yr Ymchwiliad Craffu.....	6
2 PRIF WEITHGAREDD YR YMCHWILIAD.....	7/8
3 PRIF SYLWADAU	
Egwyddor Sylfaenol.....	8
Ymwybyddiaeth o'r Egwyddor.....	8/9
Gweithredu'r Egwyddor Sylfaenol.....	9/10
4 YR YMGYNGHORWYR.....	10/11
5 CAMAU'R DULL VANGUARD	
Gwirio, Cynllunio, Gweithredu.....	11
Pwrpas.....	12
Natur y Galw.....	12-14
Gallu.....	14/15
<i>Flow</i> .....	16
Amodau'r System.....	16/17
Cynllunio a Gweithredu.....	18
6 PRIF GANFYDDIADAU'R YMCHWILIAD.....	18/19
7 PRIF ARGYMHELLION	
A CHYFLEOEDD I WELLA.....	19/22

## Cyflwyniad

Cyflwynir yn yr adroddiad yma y prif faterion a amlygwyd gan Ymchwiliad Craffu i Feddylfryd Systemau mewn dau gynllun peilot a gynhaliwyd yn ardal Arfon er ystyriaeth yr Aelod Cabinet Adnoddau.

Fe sefydlwyd yr Ymchwiliad gan y Pwyllgor Craffu Corfforaethol ar 19 Gorffennaf 2012, ac fe gyflwynir yr Adroddiad yma i sylw'r Pwyllgor Craffu heddiw (31 Ionawr 2013).

Sefydlwyd yr Ymchwiliad i geisio ateb y cwestiynau yma:

- a) Beth oedd effaith y ddau gynllun peilot yn y Gwasanaeth Cynnal a Chadw (Tîm Ymyrraeth) a'r Gwasanaeth Digartrefedd ar bobl Gwynedd?
- b) A ydyw wedi gwella gwasanaeth i ddefnyddwyr?
- c) A ydyw wedi gwireddu arbediad?

## Crynodeb

### A Gweithgaredd yr Ymchwiliad

- i. Roedd prif waith yr ymchwiliad yn ymwneud â chasglu gwybodaeth gan gwsmeriaid a phartneriaid y ddau wasanaeth – Digartrefedd a Chynnal a Chadw Adeiladau yn Ardal Arfon.
- ii. Er bod nifer y cwsmeriaid a phartneriaid a gyfwelwyd â hwy yn gymharol fach, mae yma negeseuon eithaf clir a chyson mewn rhai meysydd er nad oes unfrydedd yn cael ei gyfleu bob tro.
- iii. Fe gyfwelwyd â rheolwyr canolfannau hamdden, cartrefi gofal a phum ysgol ar gyfer y prosiect cynnal a chadw; a'r pedwar sefydliad allanol ac un gwasanaeth mewnol perthnasol o safbwynt digartrefedd yn yr ardal.
- iv. Holwyd y budd-ddeiliaid mewnol perthnasol sef pum Aelod Cabinet, dau Gyfarwyddwr, dau Bennaeth Adran, swyddogion gweithredol y cynllun a'r Ymgynghorwyr allanol.
- v. Mae aelodau'r ymchwiliad yn hyderus bod yr adroddiad yn rhoi dehongliad cytbwys ac annibynnol o'r ddau gynllun prosiect yn seiliedig ar y dystiolaeth a gasglwyd.
- vi. Gwnaed dadansoddiad o'r wybodaeth a dderbyniwyd yn unol â methodoleg y Cynllun Vanguard

### B Prif Ganfyddiad

- vii. Mae aelodau'r Ymchwiliad o'r farn bod angen ymestyn Meddylfryd Systemau ar draws y Cyngor.
- viii. Er bod peth tystiolaeth yn dangos bod peth mewnbwn pwrpasol a gwerthfawr gan nifer o swyddogion, ein prif bryder yw nad oes tystiolaeth glir bod perchnogaeth ddigonol ar y lefel uchaf.
- ix. Rydym serch hynny'n ystyried bod gwerth rhoi un cynnig arall ar ddelio gyda'r hyn er mwyn grymuso swyddogion i gyflawni'n effeithiol.

- x. Mae potensial go iawn yn yr arddull meddylfryd systemau i wella gwasanaethau i'n cwsmeriaid ac o ganlyniad rydym yn argymhell i'r Aelod Cabinet y dylid datblygu hyn yn ystod oes y Cyngor yma.

C Prif Argymhellion i'r Aelod Cabinet

- xi. Gofynnir i'r Aelod Cabinet roi ystyriaeth i'r argymhellion yma:

**Argymhelliad 1**

Mae aelodau'r Ymchwiliad yn argymhell ein bod yn ymestyn Meddylfryd Systemau ar draws y Cyngor

**Argymhelliad 2**

Sicrhau dealltwriaeth drwyadl yr Aelodau Cabinet ac Uwch Reolwyr o egwyddorion Meddylfryd Systemau er mwyn gwireddu'r potensial i ail-gynllunio gwasanaethau'r Cyngor er budd y cwsmer

**Argymhelliad 3**

Darparu cefnogaeth lawn i gynnal y 'day job' tra bo'r swyddogion yn gweithio ar gynllun meddylfryd systemau.

**Argymhelliad 4**

Datblygu'r cynllun ar draws y Cyngor trwy daro balans rhwng gwneud y gwaith yn fewnol a chael mewnbwn allanol ac annibynnol yn ôl yr angen.

**Argymhelliad 5**

Bod yr wybodaeth a gafwyd gan y cwsmeriaid a'r partneriaid yn cael ei ystyried yn drylwyr er mwyn asesu natur y galw a gwir anghenion y cwsmer.

**Argymhelliad 6**

Bod y mesuryddion priodol yn cael eu hystyried yn ofalus er mwyn medru asesu llwyddiannau a phroblemau gyda gweithredu'r cynllun ar draws y Cyngor gan adrodd ar unrhyw faterion o bryder i'r Cabinet.

**Argymhelliad 7**

Mae'r broses hyd yn hyn wedi bod yn rhy araf. Mae'n hanfodol sicrhau bod y gwaith yn mynd rhagddo yn gyflymach yn y dyfodol.

**Argymhelliad 8**

Bod gwaith yn cael ei wneud ar fyrder i asesu costau'r cynllun er mwyn adnabod beth yw maint y gwariant ac unrhyw arbedion sydd wedi deillio ohono hyd yn hyn ac i ystyried tafluniad dros gyfnod oes y Cyngor yma.

1 CYD-DESTUN A PHWRPAS YR YMCHWILIAD  
Cyd-destun

- 1.1 Cyflwynir yn yr adroddiad yma y prif faterion a amlygwyd gan Ymchwiliad Craffu i Feddylfryd Systemau mewn dau gynllun peilot yn Ardal Arfon er ystyriaeth yr Aelod Cabinet Adnoddau.
- 1.2 Mae Meddylfryd Systemau'n seiliedig ar y dybiaeth bod ymdrechion arferol i **wella diwylliant sefydliadau** yn y gorffennol wedi bod yn aflwyddiannus a bod Meddylfryd Systemau'n fanifesto am ffordd well. Defnyddiwyd y Dull Vanguard (John Seddon) fel sylfaen ar gyfer y ddau brosiect.
- 1.3 Mae'r Dull Vanguard yn cael ei ddefnyddio gan sefydliadau i newid y cynllunio a'r rheolaeth o waith. Y bwriad yw symud o drefniant lle bo'r rheoli yn digwydd drwy orchmynion o'r 'top' i lawr (command and control); gan ddefnyddio yn ei le arddull lle bo'r sefydliad yn rhoi blaenoriaeth i gynnal systemau sy'n grymuso swyddogion er mwyn cyflawni anghenion y cwsmer (systems approach).
- 1.4 Yn hyn o beth fe nodwyd droeon yn ystod yr ymchwiliad gan ymarferwyr ac ymchwilwyr mai mater o 'synnwyr cyffredin' yw gweithredu Meddylfryd Systemau'n llwyddiannus!
- 1.5 Un o'r negeseuon brwd a gafwyd gan yr ymarferwyr yn y ddau wasanaeth oedd ei fod yn anelu at 'system di-bapur'. Er i ni geisio cadw hyd yr adroddiad yma'n gryno, rydym yn ymddiheuro bod y cynnwys ychydig yn hirach na'r bwriad gan dynnu eich sylw at y prif ganfyddiadau ac argymhellion.
- 1.6 Rydym hefyd wedi ceisio cadw'r iaith mor ddi-jargon â phosibl yn unol ag arferion craffu da, ond wedi methu mewn ambell i sefyllfa. Unwaith eto, rydym yn ymddiheurio am hyn rhagblaen.
- 1.7 Yn ogystal, er ein bod wedi cynnwys yr hyn sydd wedi ein taro fel y prif faterion yn yr adroddiad, rydym wedi derbyn amryw sylwadau eraill nad sydd wed'u cyfarch yn llawn yn yr adroddiad er mwyn canolbwyntio ar yr elfennau pwysicaf.

Cyd-destun ehangach

- 1.8 Mae adroddiad yr Athro Zoe Radnor a'r Dr Ann Esain o Ysgol Fusnes Caerdydd i Gyngor Castell Nedd Port Talbot (Evaluation Report on the Impact of Service Improvement Activities at Neath Port Talbot County Borough Council – 2012) ar weithgaredd y

Cyngor ym maes meddylfryd systemau yn nodi hyn wrth gloi'r adroddiad :

*The approach taken by NPT (Neath Port Talbot) has shown that with improvement approaches such as systems thinking and lean it is possible to become more efficient. However, in order to develop further – to become more effective delivering appropriate services at the point of need – there may be need for some of the fundamentals of the system to be challenged. This would mean change in policy and approach from within Welsh Government as well as NPT. For example, considering system changes which allow improvement and audit to be more aligned, driving the delivery of services in terms of service dominant logic and not product or policy dominated (Osborne et al, 2013) and, engaging the citizen in co-production.*

Mae hyn yn ddweud mawr!

#### Pwrpas yr Ymchwiliad Craffu

- 1.9 Sefydlwyd Ymchwiliad Craffu i geisio ateb y cwestiynau yma:
- a) **Beth oedd effaith** y ddau gynllun peilot yn Gwasanaethau Cynnal a Chadw Adeiladau (Tîm Ymyrraeth) a'r Gwasanaeth Digartrefedd **ar bobl Gwynedd**
  - b) A ydyw wedi **gwella gwasanaeth i ddefnyddwyr?**
  - c) A ydyw wedi gwireddu **arbediad?**
- 1.10 Fe sefydlwyd yr Ymchwiliad gan y Pwyllgor Craffu Corfforaethol ar 19 Gorffennaf 2012 ac fe gyflwynir yr Adroddiad i'r Pwyllgor Craffu Corfforaethol ar 31 Ionawr 2013
- 1.11 Daeth yn amlwg yn fuan nad oedd cyfarch y gofyn yn 1.9 uchod yn llawn o fewn cyfnod yr Ymchwiliad yn bosibl, ac mai yn rhannol yn unig y llwyddwyd i wneud hyn.
- 1.12 Serch hynny, o ystyried yr adnoddau cyfyngedig o safbwynt amser a chapasiti yr aelodau a'r swyddogion, rydym o'r farn bod yr argymhellion a nodir yn yr adroddiad yn deilwng i'w hystyried yn ofalus gan yr Aelod Cabinet wrth ystyried y ffordd ymlaen i feddylfryd systemau yng Nghyngor Gwynedd.
- 1.13 Yr hyn a geir yn yr adroddiad yma a'r atodiadau yw manylion am y sylwadau a gafwyd gan y defnyddwyr gwasanaeth, partneriaid, aelodau arweiniol, uwch reolwyr a'r swyddogion gweithredol ynghyd â dadansoddiad a barn aelodau'r ymchwiliad.

1.14 Mae'n ddymuniad gan yr aelodau a swyddogion yr ymchwiliad ddiolch i bawb am eu cydweithrediad parod a mewnbwn gwerthfawr i'r Ymchwiliad gan gynnwys aelodau a swyddogion y Cyngor a'r holl gyrff allanol.

## 2 PRIF WEITHGAREDD YR YMCHWILIAD

2.1 Gorffennaf 2012  
Fe benodwyd chwe aelod o'r Pwyllgor Craffu i arwain yr ymchwiliad gydag un swyddog arweiniol a dau swyddog cefnogol o Adran Strategol a Gwella.

2.2 Awst 2012  
Cyn cychwyn ar yr ymchwiliad fe gynhaliwyd cyfres o sgysiau a chyfarfodydd anffurfiol rhwng swyddogion er mwyn cael gwybodaeth cefndirol ac fe fynychodd dau o'r swyddogion gyflwyniad gan John Seddon ar y Dull Vanguard.

2.3 Medi 2012  
Cafwyd Cyflwyniad gan yr Aelod Cabinet Adnoddau a'r Cyfarwyddwr a oedd yn gyfrifol am gomisiynu'r ddau gynllun peilot a chafwyd ar ddeall mai'r amcan oedd i weld beth oedd gwerth meddylfryd systemau mewn dau wasanaeth gwahanol o fewn y Cyngor. Yna i ystyried ehangu'r ymarfer ar draws y Cyngor neu beidio.

2.4 Lluniwyd rhaglen waith fanwl yn cynnwys cyfres o gwestiynau i'w gwyntyllu gyda'r swyddogion a oedd yn gweithredu'r ddau gynllun peilot a threfnwyd y cyfarfodydd rhwng aelodau a swyddogion yr ymchwiliad a'r swyddogion gweithredol.(Gweler Atodiad)

2.5 Hydref/Tachwedd 2012  
Cynnal y cyfarfodydd gyda swyddogion y ddau gynllun peilot

2.6 Ystyried a dadansoddi'r sylwadau a wnaed gan y swyddogion gweithredol

2.7 Trefnu a chynnal ymweliadau rhwng aelodau a swyddogion yr ymchwiliad a defnyddwyr gwasanaethau a phartneriaid y ddau beilot. Mae angen nodi fan hyn mai'r defnyddwyr a gyfwelwyd â hwy oedd swyddogion a rheolwyr safle a'r cyrff allanol a oedd yn defnyddio'r gwasanaeth ac nid y 'defnyddiwr yn y stryd' (end user). Ni chyfwelwyd â bobl digartref.

2.8 Rhagfyr 2012  
Cynnal yr ymweliadau



- 2.9 Dadansoddi'r ymweliadau
- 2.10 Trefnu cyfarfodydd rhwng aelodau a swyddogion yr ymchwiliad â'r Aelodau Cabinet, Cyfarwyddwyr, Penaethiaid Adran a Phenaeith Gwasanaeth.
- 2.11 Ionawr 2013  
Cynnal y cyfarfodydd a dadansoddi'r wybodaeth
- 2.12 Llunio'r adroddiad i'r Pwyllgor Craffu Corfforaethol

### 3 PRIF SYLWADAU Egwyddor Sylfaenol

- 3.1 Rydym wedi defnyddio thema ganolog y Dull Vanguard er mwyn rhoi strwythur i'r rhan yma o'r adroddiad sef i weld pa mor llwyddiannus y bu'r ddau gynllun peilot o ran symud o drefniant lle bo'r rheoli yn digwydd drwy orchmynion o'r 'top' i lawr (command and control) i arddull lle bo'r sefydliad yn rhoi blaenoriaeth i gynnal systemau sy'n cyflawni anghenion y cwsmer (systems approach) drwy rymuso swyddogion.
- 3.2 Ymwybyddiaeth o'r Egwyddor  
Cafwyd tystiolaeth i ddangos bod aelodau a swyddogion a oedd wedi derbyn yr hyfforddiant ac wedi bod yn rhan o'r sesiynau cynllunio manwl gyda swyddogion Vanguard yn llwyr ymwybodol o'r egwyddor sylfaenol yma.
- 3.3 Dyma rai sylwadau a gafwyd gan rai o'r swyddogion:  
*'Nid oes hierarchiaeth yn meddylfryd systemau. Nid oes arweinydd. Y nod yw ceisio rhannu tasgau rhwng aelodau'r prosiect. Nid oes rheolwyr o'r brig i lawr. OND Mae'n anodd rhannu a newid y rolau a'r diwylliant hierarchaidd'*  
  
*'Mae'r system yn rhoi hawl i ni wneud unrhyw beth i helpu'r cwsmer-mynd at Reolwr y gwasanaeth (mewn gwasanaeth neu Adran arall) i wneud i rhywbeth ddigwydd.'*
- 3.4 O safbwynt yr Aelodau Cabinet, y Cyfarwyddwyr a'r Penaethiaid a gyfwelwyd, ni chafwyd datganiadau clir ganddynt yn y cyfweiliadau yn nodi eu hymwybyddiaeth o'r egwyddor sylfaenol hon (a nodir yn 3.1 uchod). Er fel gwelir isod, fe gafwyd o leiaf ddau ddehongliad gwahanol ganddynt o'r ffordd orau i weithredu'r egwyddor yma. (3.9 – 3.11 isod)

- 3.5 Mae hyn yn codi cwestiwn sylfaenol am ddealltwriaeth rhai o'r uwch reolwyr o egwyddor sylfaenol meddylfryd systemau o roi'r cwsmer yn y canol ac mae'r un thema yn codi ei phen o dro i dro drwy gydol yr ymchwiliad.
- 3.6 Mae hyn yn gwbl ddealladwy mewn un ystyr fel rydym yn nodi ar ddechrau'r adroddiad gan fod hwn yn fater hynod o anodd i'w gyfarch yn effeithiol.
- 3.7 Serch hynny, mae'n werth nodi ar y pwynt yma bod yna ym marn aelodau'r ymchwiliad wahaniaeth sylweddol rhwng dealltwriaeth y swyddogion gweithredol a fu'n rhan o ddwyyster y gwaith gwirio manwl ar ddechrau'r ddau brosiect gyda swyddogion Vanguard ar y naill law; a rhai o'r uwch reolwyr ac aelodau o Fwrdd y Cyngor (cyn Mai 2012) a gafodd gyflwyniadau a/neu sesiynau hyfforddi.
- 3.8 Yn benodol o safbwynt trefniadaeth hierarchiaeth fe gafwyd dau ddehongliad wanahol gan ddau o'r Cyfarwyddwyr.
- 3.9 Nodwyd gan un uwch swyddog mai bwriad meddylfryd systemau yw i rymuso'r swyddog sy'n ymwneud â'r mater o gyflawni er budd y cwsmer ac i ddelio gyda'r swyddog priodol ar ba lefel bynnag y bo o fewn y Cyngor.
- 3.10 Cafwyd awgrym gan uwch swyddog arall mai'r ffordd orau o weithredu fyddai i uchafu mater i sylw swyddog ar lefel uwch er mwyn i'r swyddog hwnnw ddelio gyda'r mater.
- 3.11 Mae aelodau'r ymchwiliad o'r farn mai'r dull cyntaf yw'r ffordd orau o weithredu drwy meddylfryd systemau hyd y bod modd ond lle nad yw hynny'n llwyddo, yna, bod angen i'r swyddog ar lefel uwch weithredu. Er mwyn i hyn lwyddo bydd angen sicrhau dealltwriaeth glir o'r egwyddor yma ar draws y Cyngor o leiaf ar lefel uwch reolwyr ac aelodau'r Cabinet. Hwyl sy'n gyfrifol am gefnogi gweithredu o'r math yma ar draws y Cyngor ac yn eu hadrannau a gwasanaethau.

#### Gweithredu'r Egwyddor Sylfaenol

- 3.12 Cafwyd datganiadau clir gan y swyddogion yn y ddau brosiect eu bod yn ystyried eu bod wedi cael eu grymuso i weithredu'n unol â'r egwyddor yma; ond roedd dehongliad rhai o'r uwch reolwyr ynglŷn â phryd a sut i gefnogi gweithredu'n wahanol.

Dyma rai sylwadau a gafwyd:

*Mae meddylfryd systemau wedi newid ein ffordd ni o feddwl a rhai eraill. Nawr yr ydym yn meddwl o ochr y cwsmer.*

*Mae'r system yn rhoi hawl i ni wneud unrhyw beth i helpu'r cwsmer OND – mynd at Reolwr y gwasanaeth i wneud i rywbeth ddigwydd.*

*Nid oes arfer o weithredu trefn 'command and control' yn yr Uned. Swyddogion yn gorfod meddwl ar ein traed ac weithiau yn 'bownsio off' ein gilydd i ddod i fyny efo datrysiad i broblem cwsmer. Roeddem yn gwneud hyn cyn meddylfryd systemau.*

*Gweld y budd o weithredu drwy'r system ond angen cefnogaeth o'r top.*

*I ddechrau, cafodd swyddogion y prosiect wybod bod unrhyw beth o fewn rheswm yn bosibl – nid oedd angen poeni am gael adnoddau ychwanegol os oeddynt yn credu bod hynny'n angenrheidiol.*

- 3.13 Er bod llawer o waith da wedi cael ei gyflawni gan y ddau brosiect, mae angen cryn dipyn mwy o ddatblygiadau er mwyn gwireddu potensial meddylfryd systemau.
- 3.14 Fe wnaed sylwadau gan ddau uwch reolwr a oedd yn awgrymu bod adnabod problem neu rwystr ai osod 'ar y wal' yn ddigonol o safbwynt rôl meddylfryd systemau. Nid oedd aelodau'r ymchwiliad yn cael yr argraff bod y ffaith bod rhai ohonynt wedi bod 'ar y wal' am dros flwyddyn yn peri pryder iddynt.
- 3.15 Mae hyn yn peri peth pryder i aelodau'r ymchwiliad. Cafwyd yr argraff bod y ddau beilot wedi bod yn rhedeg yn rhy hir o lawer a bod hyn yn arafu gweithrediad er budd y cwsmer.

#### 4 YR YMGYNGHORWYR

- 4.1 Roedd yr ymateb a gafwyd gan swyddogion yn tynnu sylw at y prif elfennau yma o ran yr ymgynghorwyr:
- a) Teimlwyd bod diffyg gwybodaeth yr ymgynghorwyr am Ddigartrefedd, ac i raddau llai Cynnal a Chadw.
  - b) Teimlwyd bod gorfodaeth ar y swyddogion i fod yn bedantig hyd at syrffed ar ddadansoddi pob cam bach yn y system
  - c) Dwyster, hyd ac amseriad eu mewnbwn
  - ch) Nododd un o uwch swyddogion y Cyngor bod cael ei herio gan swyddogion Vanguard wedi bod yn brofiad anghyfforddus ar brydiau
  - d) Roedd swyddogion Vanguard yn effeithiol iawn yn cyfleu egwyddorion dull Vanguard heb unrhyw ddogfennau

4.2 Dyma rai o'r sylwadau gan swyddogion y Cyngor ynglŷn â'r uchod:

- *Roedd Vanguard yn dod o gefndir proffesiynol gwbl wahanol i ni, felly, nid oedd ganddynt ddealltwriaeth go iawn o gynnwys ein gwaith*
- *Vanguard ddim yn deall y gwasanaeth o gwbl ac fe gymerwyd amser hir i egluro gofynion statudol iddynt a rhoi ar ddeall iddynt bod pob person yn wahanol*
- *Dechreuodd y prosiect gyda chyfnod hir o ragarweiniad gyda'r ymgynghorwyr*
- *Roedd Vanguard efo'r tîm am amser hir ac yna'n diflannu'n sydyn gan adael y tîm ar ben ei hunain. Byddai wedi bod yn well petai'r trosglwyddo wedi digwydd yn raddol*
- *Byddai cynnal y peilot am gyfnod byrrach ond amser llawn yn well*
- *Buasai wedi bod yn well ac wedi cymryd llai o amser pe baem wedi cael ôl-lenwad o staff i ddarparu gwasanaeth tra roeddem ni wedi'n secondio i wneud y gwaith meddylfryd systemau*
- *Roedd tîm Vanguard gyda ni am bedwar neu bum niwrnod yr wythnos am fisoedd ac wedyn cawsom ein gadael ar ein pennau ein hunain. Roedd y cyfnod arweiniol yn rhy hir.*
- *Roedd swyddog o Vanguard yma am dri diwrnod am gyfnod o 6 mis*

5 CAMAU'R DULL VANGUARD

5.1 Mae'r rhannau nesaf o'r adroddiad yn nodi tystiolaeth a gafwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth, partneriaid ac aelodau'r Bwrdd/Cabinet a swyddogion gweithredol o safbwynt cyflawni'r dair elfen a nodir gan ddull Vanguard i astudio'r sefydliad o safbwynt y cwsmer ac i'w ail-gynllunio i ddarparu gwell gwasanaeth i'r cwsmer:

- Gwiriad (Check)
- Cynllunio (Plan)
- Gweithredu (Do)

5.2 Gwiriad (Check)

Casglu gwybodaeth o beth mae'r system bresennol yn ei wneud; a pham bod y system yn gwneud hyn.

Beth yw Pwrpas y system?

5.3 Roedd swyddogion y ddau gynllun peilot i weld yn glir ynglŷn â phwrpas y ddwy system:

- Digartrefedd:

- *Cynorthwywch fi*
- *i ddatrys fy mhroblem/tenantiaeth er mwyn fy atal rhag bod yn ddigartref*
- *i ddod o hyd i dŷ/cartref ffoddiadwy a pharhaol*  
(*Cyfeiriwch fi at yr arbenigwyr all gynorthwyo i ddatrys fy mhroblem*)
- *Cynnal a Chadw*  
*Ein pwrpas cyntaf oedd*
- *Pan fyddag yn torri, trwsiwch fi a chadwch fi'*  
*Adolygwyd hyn yn ddiweddarach er mwyn ehangu y cylch gorchwyl i gynnwys Eiddo i gyd. Erbyn hyn ein pwrpas yw:*
- *Mae gennyf broblem gyda'm adeilad – helpwch fi*

### Beth yw natur y galw gan y Cwsmer?

5.4 Yn achos y Cynllun Peilot Cynnal a Chadw Adeiladau, roedd rhestr ar gael o'r holl adeiladau o fewn Arfon a oedd yn rhan o'r Cynllun. Fe ystyriwyd bod y rheolwyr safle ar gyfer pob un o'r adeiladau yma yn gwsmeriaid.

5.5 Yn achos y Cynllun Peilot Digartrefedd, nid oedd rhestr o gwsmeriaid mor glir. Y farn oedd mai'r bobl digartref oedd y cwsmeriaid ac nad oedd modd ystyried rhestr ohonynt ar gyfer y Cynllun yma.

Derbyniwyd y sylw canlynol gan Tai Eryri: "*Ni fyddwn fel arfer yn clywed am sylwadau am y Gwasanaeth Digartrefedd gan y bobl digartref gan fod gennym asiantaethau fel GISDA yn y 'canol' rhyngom ni a'r Uned Digartrefedd*".

### Natur y Galw

5.6 Rhoddir cryn bwyslais gan Vanguard ar edrych yn fanwl ar yr elfen yma. Mae hyn yn golygu yn y rhan yma o'r broses i hel gwybodaeth a data ynghyd er mwyn deall beth yw natur y galw. Dyma'r diffiniad:

*Customer demand is generally much more consistent and predicatable than is perceived. Therefore assembling precise data on the real nature of demand is **invaluable** for designing better processes.*

5.7 Mae'r ffaith bod hyn yn cael ei ystyried yn gam 'amhrisiadwy' o safbwynt y dull Vanguard yn teilyngu tipyn o sylw felly.

5.8 Yn achos y ddau gynllun fe welwyd tystiolaeth glir bod gwaith manwl wedi'i wneud i ddadansoddi'r galw o safbwynt y galwadau a dderbyniwyd. Mae'r ddau gynllun yn dangos ffigyrau hynod o debyg o safbwynt y gwahaniaeth rhwng *Failure Demand* a *Value Demand*.

- 5.9 Diffiniadau Vanguard  
*Failure Demand – Demand caused by a failure to do something or to do something right for the customer.*  
*Value Demand: This is demand that you do want. This comes from customers who are requesting new services and updating accounts. It is the reason the organisation exists.*
- 5.10 Roedd ffigwr Digartrefedd fel a ganlyn:  
19 Hydref 2010  
 Failure Demand – 32%  
 Value Demand – 30%  
 (ar y gweill - 38%)  
30 Ebrill 2012  
 Failure Demand – 19.5%  
 Value Demand – 80.5%
- 5.11 Nid oes ffigwr gan Cynnal a Chadw ar gyfer dechrau'r cynllun  
 Y ffigwr a gafwyd yn ystod yr Ymchwiliad oedd  
 Failure Demand – 20%  
 Value Demand – 80%
- 5.12 Mae hyn yn ymddangos fel gwelliant cymharol o safbwynt meddylfryd systemau ac yn fater y dylid llongyfarch y ddau gynllun peilot arno am fod hyn yn ychwanegu gwerth i'r cwsmer a dinasyddion Gwynedd drwy wneud defnydd gwell o adnoddau.
- 5.13 Barn aelodau'r ymchwiliad yw bod angen asesu'r galw ymhellach gan obeithio bod y gwaith cychwynnol a wnaed gan yr ymchwiliad i adnabod natur y galw gan y cwsmer yn faes allweddol sydd angen sylw manwl buan cyn medru gwneud asesiad llawn o lwyddiant y Cynlluniau Peilot o safbwynt adnabod natur real y galw gan y cwsmer.
- 5.14 Rydym hefyd o'r farn y byddai'n fuddiol i'r Cynllun Digartrefedd ystyried bod y sefydliadau y maent yn cydweithio â nhw o fewn y Cyngor a thu allan yn gwsmeriaid neu o leiaf yn bartneriaid iddynt o safbwynt y gwaith yma, ac y byddai'n fuddiol i gael eu barn fel cwsmeriaid neu bartneriaid.
- 5.15 Er bod y ddau gynllun peilot yn ystyried bod y gwasanaeth wedi gwella i'r cwsmer yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf, nid oedd tystiolaeth gennym ni o'r ymchwiliad i ddangos bod y gwasanaeth wedi gwella i'r cwsmer dros gyfnod y ddau gynllun peilot. Rydym ar ddeall bod peth gwybodaeth ac adborth ar berfformiad ar gael gan

y ddau gynllun sy'n awgrymu fel arall. Awgrymwn y byddai'n fuddiol i'r Aelod Cabinet ystyried yr wybodaeth i gyd yn ofalus.

- 5.16 Yn wir, roedd rhai o'r sylwadau a gafwyd yn awgrymu bod y sefyllfa wedi dirywio o safbwynt cael adborth a chyfathrebu gyda'r cwsmer neu bartner. Dyma rai enghreifftiau:

Cynnal a Chadw

*Dim cyfathrebu'n digwydd efo ni nawr.*

*Dim yn cysylltu'n aml*

*Gweld colli'r gwasanaeth blynyddol gan yr archwiliwr – ddim yn gwybod pwy i gysylltu â nhw nawr.*

Ond hefyd

*Rydym yn cael cyngor ac adborth gan y Tim Ymyrraeth*

Digartrefedd

*Os oes anfonlonrwydd gan Adran Ddigartref am ----- neu fel arall ----  
----- am Adran Ddigartref – ein bod yn nodi a thrafod achosion unigol fel y gallwn fynd i'r afael gydag unrhyw rwystr di-angen heb oedi.*

Ond hefyd

*Yn cydweithio'n dda gyda swyddogion yr Adran Dai*

- 5.17 Yn gyffredinol, roedd yn ymddangos i aelodau'r Ymchwiliad nad oedd unrhyw gyswilt wedi'i wneud yn benodol gan y ddau gynllun peilot i ofyn i gwsmeriaid neu bartneriaid beth oedd eu hanghenion wrth weithio ar adnabod natur y galw.

- 5.18 Mae hyn yn codi peth amheuaeth am werth y deunydd crai cychwynnol i'r ddau brosiect. Efallai bod cyfle wedi'i golli fan hyn.

Gallu (Capability)

- 5.19 Diffiniad Vanguard: *A record of performance over time and an analysis of the variation in results.*

- 5.20 Er mwyn dadansoddi'r rhan yma, roeddem yn chwilio am dystiolaeth bod y ddau gynllun peilot yn glir ynglŷn â:
- Pa wybodaeth perfformiad oedd ei angen o safbwynt gwasanaethu'r cwsmer
  - A oedd yr wybodaeth ar gael
  - Beth oedd y dadansoddiad yn dangos

- 5.21 Nid oedd dystiolaeth bod yr wybodaeth a oedd ei angen ar gael yn hwylus o safbwynt y cwsmer a chynllunio gwasanaeth i gyfarch y galw yna.

5.22 Er enghraifft yn y Cynllun Cynnal a Chadw fe welwyd bod gwybodaeth am ymweliadau gan contractwyr ar gael yn rhywle ond nad oedd yn cael ei ddefnyddio wrth asesu'r galw am wasanaeth.

Dyma rai sylwadau a wnaed:

*Monitro galwadau am ddiffygion yn y gorffennol (ee cofnodi tap sy'n gollwng sawl gwaith yn arwain at angen amlwg i edrych ar broblem yn wahanol.) Mae'r wybodaeth yma wastad wedi bod ar gael ond nid oedd yn cael ei ddefnyddio oherwydd nad oedd targedau yn gofyn am yr wybodaeth.*

*Rydym yn cael trafferth gyda mesurau i asesu llwyddiant a'r angen i uno gyda mesurau llywodraeth – e.e. un mesur yn unig yn Ffynnon (System Rheoli Perfformiad) sy'n werthfawr i ni.*

5.23 Nodwyd gan yr Uned Digartrefedd bod cyfran sylweddol o fesuryddion perfformiad yn amherthnasol i'r cwsmer. Roedd hyn yn llyncu amser. Dyma sylw ganddynt hwy fel enghraifft:

*Nid yw o help ein bod yn gorfod adrodd yn chwarterol ar fesuryddion cenedlaethol ar system Ffynnon .....Nid yw'r mesuryddion cenedlaethol o ddefnydd i'r gwasanaeth.*

5.24 Yn achos y ddau brosiect nid oedd tystiolaeth i ddangos bod y swyddogion wedi cael mewnbwn i broses cynllunio busnes y Cyngor (Cylch Cyflawni).

5.25 Barn aelodau'r Ymchwiliad ar hyn yw:

- Mae gan y swyddogion nifer o syniadau ynglŷn â pha wybodaeth sydd ei angen
- Er bod peth gwybodaeth yn cael ei gasglu nid ydyw ar gael i'r swyddogion
- Oherwydd hyn mae'n anodd gwneud dyfarniad ynglŷn â'r sefyllfa ond mae peth gwelliant wedi bod.

Flow – how does the work work

5.26 Gwnaed dadansoddiad manwl iawn ar yr elfen yma. Mae'n ymddangos mai dyma lle gwariwyd y rhan fwyaf o egni ac ymdrech. Ceir nifer o enghreifftiau o waith trylwyr a manwl iawn.

Dyma ddwy brif enghraifft o rai o'r sylwadau a wnaed



### Cynnal a Chadw

*Roedd y dasg (cymryd galwad am waith a'i gwblhau) yn cynnwys 248 o brosesau! Wedi mynd drwy hyn o'r gwaelod i fyny gostyngodd nifer y prosesau i 114....11 o gamau yn unig a nodwyd a oedd yn angenrheidiol i gwblhau'r dasg yn llwyddiannus mewn gwirionedd.*

### Digartrefedd

*Prosesau dianghenraid yn bodoli nad oeddem wedi sylweddoli arnynt cynt. Enghraifft – Pan fo person yn symud dros dro i hostel yr oedd angen cwblhau ffurflen ar gyfer y Gwasanaeth Budd-dal ac angen cwblhau yr un ffurflen eto os oedd y person yn symud ystafell oddi fewn i'r hostel neu symud dros dro i hostel arall.*

- 5.27 Er bod rhai elfennau gwerthfawr iawn wedi dod i'r amlwg yn y rhan yma, nid yw aelodau'r ymchwiliad yn siwr os oedd angen gwario gymaint o amser gyda'r elfen yma.

### Amodau'r System (System Conditions)

- 5.28 Pam bo'r system yn ymddwyn fel hyn?
- 5.29 Mae'r ddau gynllun peilot wedi cael llwyddiant sylweddol yn yr elfen yma o'r gwaith. Yn gryno, mae *amodau'r system* yn weithgareddau gwastraffus sy'n llyncu amser ond nid ydynt yn ychwanegu gwerth i'r cwsmer. Yn wir, gallant waethygu'r gwasanaeth i'r cwsmer.
- 5.30 Yn aml mae *amodau'r system* yn faterion sy'n cael eu 'gorfodi' ar y system gan rywun arall ac fel arfer rhywun y tu allan i'r cynllun sy'n medru eu datrys. Mae rhain yn cynnwys mesuryddion, targedau, archwiliadau, systemau TG, ymddygiad uwch reolwyr a rheolwyr, gofynion a strywthur sefydliadol, rheolau a gweithdrefnau.
- 5.31 Unwaith eto, fel gyda'r elfen Galw a Chwsmer, mae'r dull Vanguard yn nodi bod deall *amodau'r system* yn gwbl allweddol.
- 5.32 Yn wahanol i'r elfen Cwsmer/Galw, yn yr achos yma, mae aelodau'r Ymchwiliad yn meddwl bod y ddau gynllun peilot wedi mynd i'r afael â'r elfen yma'n drylwyr iawn.
- 5.33 Mae'r Cynllun Digartrefedd yn nodi 98 o faterion gyda 36 ohonynt yn dal heb eu datrys.
- 5.34 Mae'r Cynllun Cynnal a Chadw yn nodi 36 o faterion gyda 26 ohonynt yn dal heb eu datrys.
- 5.35 Cafwyd gwelliant sylweddol o safbwynt adnabod materion er budd y cwsmer ond bod angen cyflymu'r gweithredu.

- Meddwl
- 5.36 Mae'r cam yma'n cael ei ddisgrifio yn y dull Vanguard fel –  
'*Underlying assumptions about how the work is managed.*'
- 5.37 Mae hyn yn ymwneud â diwylliant y sefydliad o safbwynt rhai daliadau ac arferion o safbwynt rheoli a llywodraethu.
- 5.38 Nid oedd yn ymddangos i ni bod yr elfen yma wedi cael ei gyfarch gan y ddau gynllun peilot. Felly, fe drefnodd yr Ymchwiliad i gyfweild â'r Aelodau Cabinet ac Uwch Reolwyr perthnasol i gychwyn ar y gwaith yma.
- 5.39 Ym marn aelodau'r Ymchwiliad, mae hwn yn fater sydd angen cryn amser a sylw cyn neu wrth ehangu'r gwaith ar draws y Cyngor.
- 5.40 Fe gafwyd rhai sylwadau a oedd yn tystiolaethu'r angen i roi sylw manwl i'r elfen yma, a rhai arwyddion positif bod rhai aelodau a swyddogion yn dechrau deall eu rôl allweddol o safbwynt meddylfryd systemau.
- 5.41 Yn achos un o'r uwch swyddogion ac aelod cabinet, roedd yn amlwg nad oeddent wedi ystyried un o'r materion a oedd wedi cael ei adnabod fel amod system sylweddol gan un o'r prosiectau.
- 5.42 Cafwyd sylw positif gan un o'r uwch swyddogion a oedd yn awgrymu 'shifft' mewn 'meddwl' drwy ei bod yn holi swyddogion mewn gwasanaethau eraill os oedd gweithgaredd yn achosi rhwystr iddynt i wella gwasanaethau i'r cwsmer ac wedi gosod dangosydd perfformiad.
- 5.43 Prif neges y dull Vanguard ar gyfer yr elfen *Gwirio* yw ei fod yn darparu modd i arweinwyr y sefydliad i astudio ei sefydliad fel system. Prin yw'r dystiolaeth bod hyn wedi digwydd i raddau derbyniol ar draws y Cyngor ar hyn o bryd a bod angen i hyn gael ei gofleidio wrth ehangu'r gwaith ar draws y Cyngor
- 5.44 Cynllunio a Gweithredu  
Ceir manylion am amryw o enghreifftiau positif o waith ail-ddylunio'r gwasanaethau er gwell er mwyn gwireddu buddiannau i'r cwsmer. Yn ogystal, mae nifer o faterion datblygol sydd angen sylw.

Mae'r ddwy ran olaf o'r Adroddiad yn crynhoi'r materion yma yn adrannau 6 a 7 – Prif Ganfyddiadau a Phrif Argymhellion.

## 6 PRIF GANFYDDIADAU'R YMCHWILIAD

6.1 Nod yr ymchwiliad oedd cyfarch y tri phwynt isod:

a) **Beth oedd effaith** y ddau gynllun peilot yn Gwasanaethau Cynnal a Chadw Adeiladau (Tîm Ymyrraeth) a'r Gwasanaeth Digartrefedd **ar bobl Gwynedd**

b) A ydyw wedi **gwella gwasanaeth i ddefnyddwyr?**

c) A ydyw wedi gwireddu **arbediad?**

a) Beth oedd yr effaith ar bobl Gwynedd?

6.2 Nid oes pwrpas amlhau geiriau yn fan hyn. Daeth yn glir i aelodau'r ymchwiliad bod cyfarch y mater yma mewn cwta chwe mis gyda'r adnoddau prin a oedd gennym yn ormod i'w ddisgwyl.

6.3 Yn syml iawn nid ydym mewn sefyllfa i ddatgan barn ar yr elfen yma. Os ydi aelodau'r Pwyllgor Craffu yn ystyried bod angen cyfarch yr elfen yma o'r gwaith, ein awgrym yw bod angen comisiynu gwaith trylwyr gan ymgynghorwyr allanol neu ei gyflwyno er ystyriaeth gwaith y Panel Trigolion.

6.4 Yn ein barn ni mae hi'n gynamserol i wneud hyn ar hyn o bryd.

b) A ydyw wedi gwella gwasanaeth i ddefnyddwyr?

### Digartrefedd

6.5 Nid oes sylwadau cwbl bendant ynglŷn â, "a welwyd gwelliant ers cyflwyno meddylfryd systemau neu beidio". Mae'r farn yn amrywiol. Y marc allan o ddeg oedd 6.6 allan o 10.

Dyma rai sylwadau a gafwyd gan gwsmeriaid a phartneriaid:

Heb weld gwahaniaeth ers y drefn 'systems thinking' gael ei weithredu ond ddim yn sicr chwaith...

Wedi cymryd rhan yn y drafodaeth efo'r Uned Ddigartrefedd ar feddylfryd systemau ac mae \_\_\_\_\_ wedi edrych ar wella eu systemau hwythau hefyd drwy 'Lean'. Deall y cysyniad. Y syniad yw ein bod yn gwneud mwy dros y ffôn ond nid yw'n gweithio'n berffaith eto.

### Cynnal a Chadw

6.6 Nid oes datganiad clir gan y cwsmeriaid yma chwaith. Er mae peth canfyddiad gan y cwsmeriaid bod y gwasanaeth wedi dirywio. Eto, mae'r marc allan o ddeg yn eithaf da. Y marc allan o ddeg oedd 6.

Dyma rai sylwadau a gafwyd gan gwsmeriaid a phartneriaid:

- *Dim yn berthnasol – Pennaeth (Cartref) ond wedi bod mewn swydd ers blwyddyn*
- *Wedi dirywio – mwy o waith papur, mwy aradeg*
- *Prif wendid y gwasanaeth yw diffyg cysondeb – weithiau mae e-bost yn cael ei anfon yn cydnabod cais am waith atgyweirio, ond dro arall nid yw hyn yn digwydd. Mae rhai tasgau'n cael eu gwneud yn gyflym, ond dim bob tro.*
- *Dim gwahaniaeth ond mwy o waith papur/gweinyddol*

Mae gwybodaeth gan y gwasanaeth yn nodi bod bodlonrwydd y 'cwsmer' wedi cynyddu'n sylweddol i 91% yn seiliedig ar gwestiynau gwahanol a ofynnwyd ganddynt. Mae'n amlwg felly bod angen gwyntyllu'r holl wybodaeth yn ofalus.

c) A ydyw wedi gwireddu arbediad?

- 6.7 Nid yw'n glir eto beth yw maint arbedion ac effaith hyn ar Strategaeth Ariannol y Cyngor.
- 6.8 Mae aelodau'r ymchwiliad o'r farn bod angen rhoi cynllun clir yn ei le i dracio'r wybodaeth er mwyn adnabod beth yw maint y gwariant ac unrhyw arbedion sydd yn deillio o'r cynllun.
- 6.9 Mae'n gynamserol, felly, i wneud asesiad o safbwynt gwireddu arbediad.
- 7 PRIF ARGYMHELLION A CHYFLEOEDD I WELLA
- 7.1 Mae aelodau'r Ymchwiliad yn argymhell y dylid ymestyn y cynllun ar draws y Cyngor:

#### **Argymhelliad 1**

**Mae aelodau'r Ymchwiliad yn argymhell ein bod yn ymestyn Meddylfryd Systemau ar draws y Cyngor**

- 7.2 Mae'r llyfr '*Delivering Public Services that Work – Volume2*' gan John Seddon a Charlotte Pell yn nodi:

*'The method provides **leaders** with the means to study their organisation as a system and, on the basis of the knowledge gained, to re-design their services to improve performance and drive out costs*

Dyma'n gryno ydi prif amcan meddylfryd systemau. Fel nodwyd ar gyfer Cyngor Castell Nedd Port Talbot ar ddechrau'r adroddiad yn

pwynt 1.9 ...*there may be need for some of the fundamentals of the system to be challenged....* Ym marn yr Ymchwiliad mae hwn yn gyfrifoldeb aruthrol ar Aelodau'r Cabinet ac Uwch Reolwyr i'w wireddu.

Nid oes disgwyl bod hyn yn cael ei gyflawni'n llawn mewn cyfnod oes dau gynllun peilot, ac roedd yr Ymchwiliad yn falch o weld bod rhai enghriffiau effeithiol o weithredu gan yr uwch reolwyr yn barod. Ystyriwyd serch hynny, bod cryn dipyn o ffordd i fynd er mwyn gwella eu rôl. Rydym o'r farn bod angen rhoi'r blaenoriaeth cyntaf i gyfarch yr angen yma.

Mae perygl bod swyddogion yn gwyro oni bai bod y Pennaeth Adran yn cadw golwg i arwain y tîm ac i'w gadw ar y llwybr.

### **Argymhelliad 2**

**Sicrhau dealltwriaeth drwyadl yr Aelodau Cabinet ac Uwch Reolwyr o egwyddorion Meddylfryd Systemau er mwyn gwireddu'r potensial i ail-gynllunio gwasanaethau'r Cyngor er budd y cwsmer**

7.3

#### **Amser i gyflawni**

Roedd gwaith ac arddeliad y Cyfarwyddwyr, Penaethiaid a'r swyddogion gweithredol yn y ddau gynllun peilot dros fuddiannau Meddylfryd Systemau'n galonddid mawr i aelodau'r Ymchwiliad.

Roedd eu hymroddiad yn llwyr i'r gwaith, ond fe nodwyd gan swyddogion y ddau gynllun bod cyfnodau sylweddol o straen a morál isel. Oni bai am ymroddiad arbennig y Cyfarwyddwyr, Penaethiaid a swyddogion, mi allai'r ddau gynllun peilot fod wedi dymchwel yn fuan.

### **Argymhelliad 3**

**Darparu cefnogaeth lawn i gynnal y 'day job' tra bo'r swyddogion yn gweithio ar gynllun meddylfryd systemau.**

7.4

#### **Roll-in**

Dyma ddiffiniad Vanguard:

*A method to scale up a change to the whole organisation that was successful in one area. Change is not imposed. Instead each area needs to learn how to do the analysis of waste for themselves and devise their own solutions. This approach engages the workforce and produces better, more sustainable solutions.*

#### **Argymhelliad 4**

**Rydym yn argymhell gwneud hyn trwy daro balans rhwng gwneud y gwaith yn fewnol a chael mewnbwn allanol ac annibynnol yn ôl yr angen.**

7.5

#### **Natur Galw y Cwsmer**

Nid oedd yn amlwg i ni yn yr Ymchwiliad bod y ddau gynllun wedi mynd i'r afael ag asesu gwir natur y galw gan y cwsmeriaid. Roedd y prif bwyslais i weld yn hytrach ar yr elfen *Flow – how does the work work*.

Ychydig o sylwadau a gafwyd gan y cwsmeriaid ar ran y defnyddiwr (end user) . Er bod hon yn elfen arbennig o anodd i'w gyfarch, rydym o'r farn bod angen rhoi sylw i hyn. Fe nodwyd gan un o swyddogion yr Uned Digartrefedd fel hyn:

*Mae cwsmeriaid yn derbyn gwell gwasanaeth. Canfuwyd bod pobl sydd wedi cael lle i fyw yn rhoi atebion positif yn holiadur canfod barn am y gwasanaeth*

Er bod gwybodaeth meintiol a data hanesyddol yn werthfawr, ym marn aelodau'r Ymchwiliad mae dadansoddi a thrafod yr union wybodaeth – e.e. o bosibl recordio galwadau ffôn, ymweld a chynnal cyfarfodydd a sgysiau gan gwsmeriaid a phartneriaid a'u dadansoddi'n fanwl yn weithgaredd sy'n haeddu ystyriaeth.

#### **Argymhelliad 5**

**Bod yr wybodaeth a gafwyd gan y cwsmeriaid a'r partneriaid yn cael ei ystyried yn drylwyr er mwyn asesu natur y galw a gwir anghenion y cwsmer.**

7.6

#### **Amodau System**

Roedd y materion a godwyd gan y ddau gynllun yn ffordd effeithiol dros ben o adnabod y prif faterion sy'n teilyngu sylw ar lefel corfforaethol.

Mae'r holl gwsmeriaid a phartneriaid a gyfwelwyd â hwy yn y maes digartrefedd i weld yn positif iawn o ran parodrwydd i gydweithio, ond bod cryn dipyn o ddiflaid o safbwynt arafwch gweithredu ar lefel strategol. Er mae'n ymddangos bod ychydig o symud yn y cyfeiriad yma. Dyma rai o'r prif bwyntiau a nodwyd:

- *Nid yw'r Strategaeth Tai yn ddigon manwl – mae angen nodi'n glir beth yw'r anghenion o ran llety yn yr ardal.*

- *Angen arweiniad clir gan Uned Strategol y Cyngor.*
- *Ni chafwyd mewnbwn i'r Cynllun Gwella Canol Trefi*
- *Nid ydym yn ymwybodol o unrhyw fiwrocratiaid sy'n effeithio ar y gwasanaeth*

Mae aelodau'r Ymchwiliad yn ystyried bod hwn o bosibl yn gyfle i ddatblygu trefniadau adrodd ar berfformiad i aelodau'r Cyngor ar gyflawniad y Cyngor er budd trigolion Gwynedd. Rydym o'r farn bod lle i wyntyllu hyn ac yn cynnig y gallai'r Pwyllgor Craffu Corfforaethol dderbyn adroddiadau chwe misol cryno yn nodi cyflawniad ar yr amodau system yn y ddau gynllun peilot.

### **Argymhelliad 6**

**Bod y mesuryddion priodol yn cael eu hystyried yn ofalus er mwyn medru asesu llwyddiannau a phroblemau gyda gweithredu'r cynllun ar draws y Cyngor gan adrodd ar unrhyw faterion o bryder i'r Cabinet.**

#### 7.7 Cyflymu'r Newid

Cafwyd unfrydedd barn gan yr holl ran-ddeiliad a'r ymgynghorwyr bod y gwaith yn y ddau gynllun peilot wedi cymryd gormod o amser. Nid yw'n gwbl glir i ni beth oedd y rhesymau am hyn, ond mae'n hanfodol sicrhau bod gwelliant yn y cyfeiriad yma wrth ymestyn y gwaith ar draws y Cyngor.

### **Argymhelliad 7**

**Mae'r broses hyd yn hyn wedi bod yn rhy araf. Mae'n hanfodol sicrhau bod y gwaith yn mynd rhagddo yn gyflymach yn y dyfodol.**

#### 7.8 Cyllid

Rydym o'r farn bod peth cyfiawnhad dros y ffaith nad oes gwybodaeth fanwl ar gael o safbwynt manylion am gostau ac arbedion yn sgil y ddau gynllun peilot ond yn pwysleisio bod angen cyflwyno trefniadaeth gytunedig ar fyrder ynglŷn â sut i adnabod a thracio'r wybodaeth yma'n fanwl a chlir.

### **Argymhelliad 8**

**Argymhellir bod gwaith yn cael ei wneud ar fyrder i asesu costau'r cynllun er mwyn adnabod beth yw maint y gwariant ac unrhyw arbedion sydd wedi deillio ohono hyd yn hyn ac i ystyried tafluniad dros gyfnod oes y Cyngor yma.**

<b>ENW'R PWYLLGOR CRAFFU</b>	<b>CORFFORAETHOL</b>
<b>DYDDIAD Y CYFARFOD</b>	<b>19 Gorffennaf 2012</b>
<b>TEITL</b>	<b>MEDDYLFRYD SYSTEMAU</b>
<b>AWDUR</b>	<b>Gareth James Rheolwr Aelodau – Cefnogi a Chraffu</b>
<b>PWRPAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Gwneud sylwadau a chwestiynu'r Awdur</b></li><li>• <b>Penderfynu sefydlu Ymchwiliad Craffu neu beidio</b></li><li>• <b>Os am sefydlu Ymchwiliad - Penodi aelodau i'r Ymchwiliad</b></li></ul>



PWYLLGOR CRAFFU CORFFORAETHOL	
YMCHWILIAD CRAFFU – CRYNODEB SGOPIO	
PWNC DAN YSTYRIAETH	<b>MEDDYLFRYD SYTEMAU</b>
CYFEIRNOD	YMCH 0.01
Grŵp AELODAU ARWEINIOL o'r Pwyllgor Craffu	1 2 3 4 5 6
TRACIWR Aelod o'r Grŵp sy'n gyfrifol am gadw gweddill aelodau'r Pwyllgor yn y pictiwr ac i dracio'r argymhellion. Bydd hyn yn caniatáu i'r Pwyllgor asesu effaith yr Ymchwiliad ymhen 12 mis.	
SWYDDOG ARWEINIOL Swyddog annibynnol sydd wedi'i benodi i sicrhau bod yr Ymchwiliad yn rhedeg yn esmwyth. Bydd y swyddog yma'n gweithredu fel Rheolwr Prosiect; yn sicrhau eglurder y tasgau, cadw'r amserlen, hwyluso cyfarfodydd, cynghori tystion ac yn cyfleu datblygiadau yn ôl i Aelodau'r Ymchwiliad Craffu'n gyson yn seiliedig ar dystiolaeth	Gareth James
CEFNOGAETH Swyddogion annibynnol a fydd yn cefnogi ac yn gweinyddu'r Ymchwiliad.	Ann Roberts - Ymchwil Eirian Roberts - Gweinyddydd

1 Cefndir

Gwnaed addewid gan y Cyngor yn 2009 i wella gwasanaethau i gwsmeriaid drwy ddefnyddio *Meddylfryd Systemau*.

Mae *Meddylfryd Systemau* yn gynllun cydnabyddiedig ym maes datblygu busnes sy'n anelu i symleiddio prosesau busnes wrth gynnal safon neu wella gwasanaeth i'r cwsmer.

Byddai disgwyl i hyn wireddu arbediad.

2 Pwrpas yr Ymchwiliad

Bydd yr Ymchwiliad yn anelu at ateb y prif gwestiynau yma:

- a) Beth oedd effaith y ddau gynllun peilot yn *Gwasanaethau Cynnal a Chadw Adeiladau a Gwasanaeth Digartrefedd* ar bobl Gwynedd?
- b) A ydyw wedi gwella gwasanaeth i ddefnyddwyr?
- c) A ydyw wedi gwireddu arbediad?

3 Effaith

Os byddwn yn llwyddiannus, bydd yr Ymchwiliad Craffu yn:

- Llunio argymhellion clir yn seiliedig ar dystiolaeth i'r Aelod Cabinet eu hystyried
- Adnabod potensial y gyfundrefn i gwrdd yn well ag anghenion defnyddwyr gwasanaeth
- Asesu dulliau eraill/amgen o greu'r newidiadau angenrheidiol yn ein gwasanaethau gyda'r un budd a nodir yn 2 uchod
- Rhoi ystyriaeth briodol i unrhyw rwystrau cytundebol, economaidd, cyfreithiol ar waith y Cyngor yn y maes
- Dangos yn glir sut i wella'r gyfundrefn o fewn gofynion 2 uchod.

4 Cyfnod yr Ymchwiliad

Cychwyn yr Ymchwiliad	10 Medi 2012
Diwedd yr Ymchwiliad	21 Rhagfyr 2012
Adroddiad i sylw'r Pwyllgor Craffu Corfforaethol	31 Ionawr 2013
Adroddiad oddi wrth Craffu at y Weithrediaeth	Chwefror 2013

- 5 Rhaglen (yn ogystal â'r isod, bydd gofyn i'r aelodau wneud gwaith ychwanegol rhwng y cyfarfodydd)

Cyfarfod 1	Gosod y Cyd-destun
	Cyflwyniad gan yr Aelod Cabinet Adnoddau a'r Cyfarwyddwr
	Nodiadau Briffio'r aelodau gan Swyddogion Craffu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cyllidebau</li> <li>• Staffio</li> <li>• Eiddo</li> <li>• Canlyniadau Perfformiad</li> <li>• Proffiliau Defnyddwyr</li> <li>• Deddfwriaeth berthnasol</li> <li>• Canlyniad ymgynghori</li> <li>• Crynodeb o unrhyw adroddiadau archwilio mewnol ac allanol</li> <li>• Cyswllt gyda'r Strategaeth Gymunedol</li> <li>• Cyswllt gyda Chynllun Strategol y Cyngor</li> <li>• Cynlluniau/strategaethau/polisïau perthnasol</li> <li>• Enghreifftiau o sefydliadau eraill sy'n darparu'r gwasanaeth yma</li> </ul>
	Sesiwn Cynllunio Ystyried y sefyllfa a pha gamau i'w cymryd nesaf
Cyfarfod 2	Casglu sylwadau gan Bartneriaid Mewnol ac Allanol <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aelod Cabinet Gofal Cwsmer</li> <li>• Pennaeth Gofal Cwsmer</li> <li>• Aelod Cabinet Tai</li> <li>• Cyfarwyddwr</li> <li>• Uwch Swyddog Adran Tai a Gwasanaethau Cymdeithasol</li> </ul>
Cyfarfod 3	Casglu sylwadau gan staff a defnyddwyr gwasanaeth: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Staff gweithredu rheng flaen</li> <li>• .....</li> <li>• .....</li> </ul>
Cyfarfod 4	Casglu sylwadau gan ddefnyddwyr allanol ac arbenigwyr <ul style="list-style-type: none"> <li>• -----</li> <li>• -----</li> </ul>
	Sesiwn Cynllunio Ystyried y wybodaeth a gafwyd hyd yn hyn a chynllunio gweddill y rhaglen waith

Cyfarfod 6	Ymweliadau <ul style="list-style-type: none"><li>• Cyngor Castell nedd Port Talbot</li><li>• Cyngor Blaenau Gwent</li><li>•</li></ul>
Cyfarfod 7	Dadansoddiad <ul style="list-style-type: none"><li>• Ystyried a chrynhoi'r wybodaeth a phrofiadau</li><li>• Cwestiynnu'r Aelod Cabinet ymhellach</li><li>• Cytuno'r prif argymhellion ar gyfer yr adroddiad a'r ffordd ymlaen</li></ul>
	Pwyllgor Craffu i ystyried yr adroddiad drafft a'r argymhellion

## **Cwestiynau i Staff a Rheolwyr yr Uned Digartrefedd a Cynnal a Chadw Eiddo**

### **Cwestiynau i'w gofyn ar yr ymweliadau â'r Unedau Gwasanaeth – er arweiniad**

1. Beth oedd yn digwydd cynt? Beth sy'n digwydd rwan ac ydi pethau wedi gwella?
2. Ym mha ffordd mae'r gwasanaeth wedi newid? Rhowch enghreifftiau.
3. Beth oedd effaith y peilot? Ydi o wedi gwella'r gwasanaeth yn eich barn chi? Rhowch enghreifftiau.
4. Beth, yn eich barn chi, sydd wedi gweithio'n dda a beth sydd ddim wedi gweithio cystal?
5. Beth oedd yn dda a beth oedd yn ddrwg am y system Vanguard?
6. Beth, yn eich barn chi, oedd yn anodd ei newid?
7. Ai system reoli arall yw hon?
8. Ydi'r gwasanaeth wedi gwella? Ydych chi'n fwy effeithiol? Ydi morâl wedi gwella ymysg y staff? Beth yw'r dystiolaeth o hynny?
9. Ydych chi'n teimlo eich bod wedi'ch grymuso?
10. Ydych chi'n hyderus i weithredu y tu allan i'r terfynau?
11. Ydych chi wedi llwyddo i ddatrys mater er budd y cwsmer heb drafod yn gyntaf gyda'ch rheolwr? Rhowch enghraifft.
12. Ydi'r peilot wedi bod yn help i chi adnabod rhwystrau?
13. Sut fedrwch chi ddatrys y rhwystrau?
14. Ydych chi'n cael mwy o foddhad o'ch gwaith yn dilyn y newid yn y dull o weithio?
15. Ydi pawb yn gwybod beth yn union yw pwrpas y gwasanaeth?
16. Ydych chi'n glir beth yw anghenion y cwsmer?
17. Os ydi pobl yn dweud eu bod angen tŷ mewn ardal benodol, ydych chi'n holi pam? (*cwestiwn i'r Gwasanaethau Digartrefedd yn unig*)
18. Faint o alwadau 'value' a 'failure' ydych chi wedi gael?

## **Cwestiynau i Staff a Rheolwyr yr Uned Digartrefedd a Cynnal a Chadw Eiddo**

19. Oes yna effaith ar adran arall o newid y ffordd o weithio? Beth oedd yn digwydd cynt?
20. Ydi'r peilot wedi gwireddu arbediad yn eich adran chi, neu mewn adran arall? (*cwestiwn i'r rheolwyr yn unig*)
21. Rheolwr -Ydi'r peilot wedi bod yn help i wybod os ydi'r gwasanaeth yn rhoi gwerth am arian?
22. Rheolwr - a yw eich mesuryddion gwasanaeth wedi newid i ganolbwyntio ar fesur allbynnau a gwerth y gwasanaeth i'r defnyddiwr? (Symud o fesuryddion rheoli staff a chost i ganolbwyntio ar y defnyddiwr)
23. Oes yna rywbeth arall yr hoffech ei ddweud wrthym?

## Cwestiynau i Gwsmeriaid y Gwasanaeth Cynnal a Chadw Eiddo

### Cwestiynau i'r Cwsmeriaid – er arweiniad

- 1 Fedrwch chi nodi'n gryno pam eich bod yn defnyddio'r gwasanaeth?
- 2 Ai'r Ysgol neu'r Cyngor sy'n edrych ar ôl y gyllideb adeiladau/cynnal a chadw?  
2a Ydych chi wedi cadw eich cyllideb cynnal a chadw?  
2b A oes gennych Gytundeb Lefel Gwasanaeth?
- 3 Ai'r Ysgol neu'r Cyngor sy'n talu am:  
3a – Bwyler newydd?  
3b - Tap newydd?
- 4 Tua pha mor aml fyddwch chi'n cysylltu â'r gwasanaeth?
- 5 Ydi'r gwasanaeth fel arfer yn medru datrys eich problem neu ymholiad yn llwyddiannus:
  - Fedrwch chi nodi un enghraifft arbennig o dda a phryd ddaru hyn ddigwydd?
  - Fedrwch chi nodi un enghraifft o fethu delio'n foddhaol gyda'ch cais neu ymholiad a phryd ddigwyddodd hynny?
  - A oes enghraifft diweddar le mae'r gwasanaeth wedi gorfod dod yn ôl fwy nag unwaith i edrych ar yr un problem?
- 6 Ydych chi wedi gweld gwellhad neu ddirywiad yn y gwasanaeth yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf? Beth yw'r rhesymau am hynny?
- 7 Beth yn eich barn chi yw prif rinweddau'r gwasanaeth ar hyn o bryd?
- 8 Beth yn eich barn chi yw prif wendidau'r gwasanaeth ar hyn o bryd?
- 9 Sut y gellir gwella'r gwasanaeth?
- 10 Fedrwch chi roi sgôr i'r canlynol fel mae ar hyn o bryd (lle bod 1 cyfwerth â Difrifol a 10 yn Ardderchog)?  
  
10a Y Gwasanaeth yn gyffredinol  
10b Pa mor gyflym mae problem yn cael ei datrys.
- 11 Fedrwch chi nodi unrhyw faterion eraill?

## Cwestiynau i'r Defnyddwyr ar Wasanaeth yr Uned Digartrefedd

Cwestiynau i'r Defnyddwyr – er arweiniad

- 1 Wnewch chi nodi'n gryno sut yr ydych chi'n defnyddio Gwasanaeth Digartrefedd Cyngor Gwynedd? A pha mor aml?
- 2 A ydych chi wedi gweld gwahaniaeth yn y gwasanaeth yr ydych yn derbyn gan y Gwasanaeth Digartrefedd ers 2 flynedd yn ôl? Beth yw'r rhesymau am y gwahaniaeth?
- 3 Faint o aml fyddwch chi'n gorfod cysylltu â'r Gwasanaeth Digartrefedd fesul achos? Ydi'r amllder fesul achos yn llai na ddweder 2 flynedd yn ôl?
- 4 Ydych chi'n gweld o'n hawdd cydweithio efo'r Gwasanaeth Digartrefedd i geisio cartrefu pobl yn gynt?
- 5 Ydi pobl ddigartref yn rhoi sylwadau ar Wasanaeth Digartrefedd Cyngor Gwynedd i chi?
- 6 Beth yn eich barn chi yw prif rinweddau'r gwasanaeth ar hyn o bryd?
- 7 Beth yn eich barn chi yw prif wendidau'r gwasanaeth ar hyn o bryd?
- 8 Sut y gellir gwella'r gwasanaeth?
- 9 Fedrwch chi roi sgôr i'r canlynol fel mae ar hyn o bryd (lle bod 1 cyfwerth â Difrifol a 10 yn Ardderchog)?
  - 9a Y Gwasanaeth yn gyffredinol
  - 9b Pa mor gyflym mae pobl ddigartrefedd yn cael eu cartrefu.
- 10 Oes yna rywbeth arall yr hoffech ddweud wrthym?