

**COFNODION CYFARFOD O'R PWYLLGOR CRAFFU CWSMERIAID,  
PERFFORMIAD, ADNODDAU A'R DREFN LYWODRAETHOL A GYNHALIUYD  
YN SIAMBR Y CYNGOR, NEUADD Y DREF, WRECSAM AR DYDD MERCHER, 26  
MEHEFIN 2019**

**AELODAU**

Y Cynghorydd Carrie Harper, Cadeirydd  
Y Cynghorydd Adrienne Jeorrett, Is-Gadeirydd

Y Cynghorydd	Bryan Apsley	Y Cynghorydd	M G Morris
"	Trevor Bates	"	John Pritchard
"	Sonia Benbow-Jones	"	Paul Roberts
"	* Dana Davies	"	Paul Rogers
"	Mike Davies	"	* Barrie Warburton
"	Geoff Lowe		

\*Yn absennol

**1 PENODI CADEIRYDD**

**CYTUNWYD – Bod y Cynghorydd Carrie Harper yn cael ei phenodi yn Gadeirydd Pwyllgor Craffu Cwsmeriaid, Perfformiad, Adnoddau a Llywodraethu am y flwyddyn sydd i ddod.**

**2 YMDDIHEURIADAU AM ABSENOLDEB**

Cyflwynwyd ymddiheuriadau am absenoldeb ar ran y Cynghorwyr Dana Davies a Barrie Warburton.

**3 CADARNHAU COFNODION**

**CYTUNWYD – Y dylid llofnodi Cofnodion y Cyfarfod a gynhaliwyd ar 2 Mai 2019 fel cofnod cywir.**

**4 AMSEROEDD CYFARFODYDD**

**CYTUNWYD – Y byddai cyfarfodydd Pwyllgor Craffu Cwsmeriaid, Perfformiad, Adnoddau a Llywodraethu yn y dyfodol yn dechrau am 2.30pm.**

**5 GWYBODAETH MONITRO Y GWEITHLU**

Cyflwynodd yr Aelod Arweiniol Trefniadaeth – Cynllunio a Gwasanaethau Corfforaethol adroddiad (CE/08/19) a oedd yn cynnwys gwybodaeth i'r Pwyllgor Craffu Cwsmeriaid, Perfformiad, Adnoddau a Llywodraethu am adroddiad blynyddol Gwybodaeth Fonitro am y Gweithlu ar gyfer y cyfnod rhwng 1 Ebrill 2018 a 31 Mawrth 2019.

Yn absenoldeb yr Aelod Arweiniol, cafwyd trosolwg o'r adroddiad gan Reolwr Adnoddau Dynol a Datblygiad Sefydliadol. Yna fe siaradodd y Prif Weithredwr gyda'r Pwyllgor gan roi sicrwydd ynghylch y gweithredoedd a'r ymyriadau i fynd i'r afael â'r cynnydd mewn lefelau absenoldeb salwch a defnyddio asiantaeth ar draws y Cyngor, ond gyda ffocws arbennig ar feysydd gwasanaeth yr Amgylchedd a Gofal Cymdeithasol. Dywedodd bod rheoli absenoldeb salwch a defnyddio asiantaeth yn parhau'n brif flaenoriaeth i'r Cyngor, eglurodd y broses monitro a dadansoddi a dywedodd ei fod yn hyderus bod yr ymyrraeth a gynhelir eisoes yn dangos gostyngiad mewn lefelau absenoldeb a defnyddio asiantaeth yn y chwarter cyntaf 2019/20.

Fe soniodd Prif Swyddog Gofal Cymdeithasol am y gwaith sy'n digwydd i ad-drefnu'r gwasanaeth i wneud y defnydd gorau o adnoddau ac fe soniodd wrth yr Aelodau am waith gydag Adnoddau Dynol i sicrhau bod yr adran yn gystadleuol yn y farchnad recriwtio gofal cymdeithasol. O ganlyniad, roedd yna dystiolaeth o welliant wrth recriwtio sydd bellach yn darparu cysondeb mewn staffio, cyflawniad y mae Arolygiaeth Gofal Cymru wedi ei gydnabod. Dywedodd hefyd y bu gostyngiad wrth ddefnyddio gweithwyr asiantaeth yn y chwarter olaf. Roedd y gwelliannau yma i'r gwasanaeth wedi arwain at ostyngiad yn lefel absenoldeb salwch ym maes Gwasanaethau Plant, fodd bynnag, roedd lefel yr absenoldeb salwch ym maes Gofal Cymdeithasol i Oedolion yn parhau i fod yn heriol.

Dywedodd Prif Swyddog yr Amgylchedd a Thechnegol bod lefel y gweithwyr asiantaeth wedi gostwng yn sylweddol; o 65 i 7, yn sgil dull mwy hyblyg o reoli adnoddau. Er bod yna lefel eithaf uchel o drosiant staff yn y gwasanaeth, roedd y Prif Swyddog yn hyderus bod y gwasanaeth yn gweithredu ar y lefelau sefydliadol cywir. Roedd yr aelodau yn nodi'r heriau gwahanol mewn rheoli salwch yn codi o'r rolau gweithlu a phroffilau gwahanol a materion salwch cysylltiol rhwng staff swyddfa a staff rheng flaen, yr olaf yn tueddu i ddioddef mwy o salwch un diwrnod o ganlyniad i weithio mewn tywydd garw ac amodau corfforol gwahanol. Yn ychwanegol, dywedodd fod yna sawl achos o salwch hir dymor ymysg staff danfon plant i'r ysgol a hebryngwyr croesfannau ysgol.

Rhoddodd Aelodau ystyriaeth i'r adroddiad a gofynnwyd cwestiynau i'r Swyddogion. Mewn trafodaeth amlygwyd y materion canlynol:

- Fe nodwyd lefelau absenoldeb salwch hirdymor ar ffigurau absenoldeb salwch.
- Cydnabuwyd bod y cynnydd bychan (0.6%) yn lefel absenoldeb salwch fesul gweithiwr yn unol â gwasanaethau cyhoeddus eraill ar draws Cymru.
- Pryder ynghylch y cynnydd mewn canran o ddiwrnodau a gollwyd i absenoldeb salwch o ganlyniad i straen, iselder a phoen meddwl. Fe nodwyd y gwaith y mae'r Cyngor yn ei wneud mewn cysylltiad â strategaethau atal, yn enwedig ynghylch materion sy'n ymwneud ag iechyd meddwl.
- Gofynnwyd a oedd y ffigyrau yn nhabl 1 (talau bil) a thabl 2 (dadansoddiad o gyflog) yn ffigyrau gros neu net. Cytunodd y swyddog i roi'r wybodaeth yma i Aelodau.
- Nodwyd bod newidiadau cyflog cenedlaethol wedi effeithio ar gyfanswm cyfartaleddau cyflog.

- Gofynnwyd am ragor o wybodaeth ynghylch safle Wrecsam ymysg awdurdodau lleol Cymru am y nifer cyfartaledd o ddyddiau sy'n cael eu colli oherwydd absenoldeb salwch.
- Fe nodwyd bod Adnoddau Dynol wrthi'n gweithio i wella'r categorïau o resymau salwch sy'n cael eu nodi er mwyn darparu gwybodaeth fwy cywir.
- Gofynnwyd am ragor o wybodaeth ynghylch y rhesymau mae staff yn eu rhoi wrth adael yr awdurdod. Fe nodwyd nad ydi'r wybodaeth yma'n cael ei ddarparu i Adnoddau Dynol bob tro.
- Cafodd yr aelodau wybod na fyddai lleihau gweithwyr asiantaeth yn cael effaith negyddol sylweddol ar safonau'r gwasanaeth. Byddai cynllunio gweithlu priodol yn sicrhau bod gwasanaethau'n cael eu trefnu'n effeithiol.
- Pryder ynghylch effaith posibl salwch tymor byr y staff sydd yn gweithio i ymgymryd â llwyth gwaith y staff sydd yn absennol.
- Fe nodwyd bod y gost am gyflenwi dros gyfnod salwch yn cynnwys cost y swydd sy'n cael ei chyflenwi.
- Pwysigrwyd cynllunio gweithlu a chynllunio ar gyfer olyniaeth ar gyfer pob maes gwasanaeth.
- Gofynnwyd am wybodaeth am Gynlluniau Gweithredu adrannol i fynd i'r afael â gwariant asiantaeth a lefelau absenoldeb salwch ar gyfer adroddiadau yn y dyfodol.

#### **CYTUNWYD -**

- (i) **Bod adroddiad dros dro yn y dyfodol ar wariant asiantaeth, lefelau absenoldeb a recriwtio a chadw staff yn canolbwyntio ar adrannau o bryder, (sef Gofal Cymdeithasol, yr Amgylchedd a Thechnegol a Thai ac Economi ar hyn o bryd), a bod y Cadeirydd a'r Is-gadeirydd yn trafod gyda Swyddogion o ran amseru; a gofyn i'r Prif Weithredwr fod yn bresennol.**
- (ii) **Bod yr Adroddiad Blynyddol yn aros ar y rhaglen waith, ond bod yr wybodaeth gyffredinol ganlynol sydd ar gael mewn manau eraill yn cael eu tynnu allan - Bil Cyflog, Dadansoddiad o Gyflog, Isafswm Cyflog Cenedlaethol a Chyflog Byw.**

6

#### **GWASANAETHAU CWSMERIAID A CHWYNION - ADRODDIAD BLYNYDDOL 2018/19**

Cyflwynodd yr Aelod Arweiniol dros Drefniadaeth – Cynllunio a Gwasanaethau Corfforaethol adroddiad (COGC/24/19s) a oedd yn rhoi manylion Gwasanaethau Cwsmeriaid a Chwynion y Cyngor rhwng Ebrill 2019 a Mawrth 2019, yn cynnwys perfformiad a rhesymau am gyswllt cwsmeriaid.

Yn absenoldeb yr Aelod Arweiniol cyflwynodd y Pennaeth Gwasanaeth: Cwsmeriaid a Digidol yr adroddiad yn tynnu sylw at y meysydd allweddol yn cynnwys:

- datblygu gwasanaethau ar-lein
- y duedd ostyngol mewn cyswllt cwsmer wyneb i wyneb
- rhesymau pam fod cwsmeriaid yn cysylltu â'r Cyngor
- lefelau bodlonrwydd cwsmeriaid

- gostyngiad yn y lefel o gwynion sy'n cael eu cefnogi

Gofynnodd yr Aelodau gwestiynau i'r swyddog gan gyfeirio at y materion canlynol yn benodol:

- Roedd yr aelodau'n falch o nodi'r cynnydd yng nghanran y cwsmeriaid a ddywedodd eu bod yn teimlo ei bod yn hawdd cael mynediad at y Cyngor. Gofynnwyd bod dadansoddiad o'r rhai oedd wedi ymateb a sut roeddynt wedi cael gafael ar yr arolwg yn cael ei ddarparu i'r Aelodau.
- Nodwyd bod y nifer o bobl a gofrestrwyd i dderbyn rhybuddion e-bost gan y Cyngor wedi lleihau o ganlyniad i newidiadau GDPR i ddechrau ond bellach maent wedi cynyddu.
- Nodwyd bod safle mewnwyd newydd y Cyngor yn cael ei lansio'n fuan fyddai hefyd yn annog y defnydd o Fy Nghyfrif.
- Gofynnwyd bod goddefgarwch Cerdyn Sgorio Gofal Cwsmer yn cael ei adolygu i sicrhau ymagwedd gyson.
- Fe nodwyd bod 71 o gwynion yn erbyn y Cyngor yn ymwneud â biniau heb eu casglu. Roedd y gwasanaeth hwn yn cael ei ddarparu i fwy na 40,000 o eiddo. Fe awgrymwyd bod cwynion ynghylch casglu gwastraff yn cael eu cyfeirio at y Pwyllgor Craffu Tai a'r Amgylchedd i'w hystyried ymhellach i sicrhau bod safonau'r gwasanaeth yn cael eu cyrraedd.
- Gofynnwyd bod gwybodaeth yn ymwneud ag Adroddiad Cwynion a Chanmoliaeth Blynnyddol Gwasanaethau Cymdeithasol yn cael ei gynnwys yn y dyfodol.

**CYTUNWYD – Y byddai Cadeirydd ac Is-gadeirydd y Pwyllgor hwn yn paratoi Ffurflen Dewis Testun er mwyn atgyfeirio pryderon ynghylch cwynion gwastraff i'r Pwyllgor Craffu Tai a'r Amgylchedd.**

## **7 UNRHYW FATER ARALL**

Cafodd aelodau wybod:

- y byddai Datganiad Rheoli Trysorlys ac adroddiad Strategaeth Fuddsoddi yn cael ei dynnu o'r rhaglen ar gyfer cyfarfod mis Gorffennaf.
- Byddai Gweithdy Rhaglen Waith yn cael ei gynnal ar ddechrau cyfarfod mis Gorffennaf.

Y Cynghorydd Carrie Harper  
Cadeirydd