

No.

PWYLLGOR CRAFFU PERFFORMIAD AC ADNODDAU CORFFORAETHOL

Cofnodion cyfarfod o bell a gynhaliwyd ar 15 Tachwedd, 2023.

Mae'r Agenda ar [gael yma](#).

Mae recordiad y cyfarfod ar [gael yma](#).

Yn Bresennol: Y Cynghorydd J. Protheroe (Cadeirydd); Y Cynghorydd E. Goodjohn (Is-Gadeirydd); Cynghorwyr G.D.D. Carroll, P. Drake, C.P. Franks, H.C. Hamilton, S.M. Hanks, B. Loveluck-Edwards ac N.J. Wood.

Hefyd yn bresennol: Cynghorwyr L. Burnett (Arweinydd Gweithredol ac Aelod Cabinet Berfformiad ac Adnoddau), G. John (Aelod Cabinet dros Hamdden, Chwaraeon a Lles) ac E. Williams (Aelod Cabinet dros Gofal Cymdeithasol ac Iechyd).

515 CYHOEDDIAD -

Cyn cychwyn busnes y Pwyllgor, darllenodd y Cadeirydd y datganiad a ganlyn: "A gaf i atgoffa pawb sy'n bresennol y bydd y cyfarfod yn cael ei ffrydio'n fyw yn ogystal â'i recordio trwy'r rhyngwrdd ac mae'r recordiad hwn wedi'i archifo i'w weld yn y dyfodol."

516 YMDDIHEURIADAU AM ABSENOLDEB –

Derbyniwyd y rhain gan Gynghorwyr S.J. Haines a Dr. I.J. Johnson.

517 COFNODION –

ARGYMHELLWYD – CYMERADWYO cofnodion y cyfarfod a gynhaliwyd ar 18 Hydref, 2023 fel cofnod cywir.

518 DATGANIADAU BUDDIANT –

Dywedodd y Cynghorydd C.P. Franks datganodd fuddiant personol a rhagfarnus yn Eitem Agenda Rhif 5 – Adolygiad o Ranbarthau Pleidleisio a Lleoedd Bro Morgannwg 2023. Roedd natur y buddiant i'w briodoli i'w rôl fel Cadeirydd Ymddiriedolwyr Llyfrgell a Chanolfan Weithgaredd Dinas Powys. dim ond pan oedd yn cael ei drafod yng nghyfarfodydd Cyngor Cymuned Bro Morgannwg a Dinas Powys yr oedd ganddo ollyngiad i siarad ar faterion yn ymwneud â'r corff hwn (gan gynnwys ceisiadau grant). Oherwydd hyn, gadawodd y Cynghorydd Franks y cyfarfod pan ystyriwyd yr eitem.

519 CYFLWYNIAD: GWASANAETH CYSYLLTIADAU CWSMERIAID / C1V –

Amlinellodd y Rheolwr Gweithredol Cysylltiadau Cwsmeriaid y cyflwyniad i'r Pwyllgor, a'i ddiben oedd rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf iddynt am y cynnydd sy'n cael ei wneud o ran Gwasanaethau Cysylltiadau Cwsmeriaid a chanolfan gyswllt Cyngor Bro Morgannwg Cyswllt Un Fro.

Eglurodd y Rheolwr Gweithredol Cysylltiadau Cwsmeriaid i'r Pwyllgor y bu nifer o heriau y mae'r Gwasanaethau Cysylltiadau Cwsmeriaid a Cyswllt Un Fro wedi ymdrin â nhw ers y diweddariad diwethaf gan gynnwys gwaith sylweddol sy'n cael ei wneud gyda swyddogion eraill y Cyngor i helpu i hwyluso'r broses bontio'n llwyddiannus i'r trefniadau rheoli gwastraff newydd, cyflwyno gwasanaeth tanysgrifio gwastraff gardd a symud i gasgliad sbwriel 3 wythnosol a oedd yn gofyn am adnoddau ychwanegol i'w defnyddio gan Cyswllt Un Fro a chreu gwasanaeth tanysgrifio hunanwasanaeth ar-lein i sicrhau bod preswylwyr yn cael eu cefnogi drwy'r newidiadau a lleihau'r rhwystrau i dderbyn y gwasanaeth tanysgrifio newydd. Er bod nifer y galwadau yn ystod y cyfnod hwn yn parhau'n uchel, roedd yr amser aros cyfartalog i ymateb i ymholiadau preswylwyr ynghylch rheoli gwastraff wedi gwella'n sylweddol oherwydd bod y mesurau ychwanegol hyn yn cael eu rhoi ar waith. Hefyd, yn dilyn cyflwyno'r arolwg boddhad e-bost tua'r un pryd, canfuwyd bod 71% o'r trigolion a gysylltodd â'r Cyngor dros y ffôn yn nodi bod yr amser yr oeddent wedi gorfod aros yn foddhaol er bod hyn o faint sampl cymharol fach, ond byddai ymdrech ychwanegol yn cael ei wneud wrth symud ymlaen i wella'r sampl gwaelodlin hon. Gyda'r defnydd o opsiwn hunanwasanaeth ar-lein ar gyfer gwasanaethau tanysgrifio gwastraff, gwnaed 77% o'r holl danysgrifiadau ar-lein a olygai fod galw cynyddol yn y Ganolfan Gyswllt 10,000 yn is nag a fyddai wedi digwydd fel arall, a oedd yn ei dro wedi helpu i wella gwasanaethau ac ymatebion yn y maes hwn. Cymharodd hyn yn ffafriol â pherfformiad hunanwasanaeth cyffredinol ar gyfer materion a drafodwyd drwy'r plattform digidol a oedd, ers ei lansiad cychwynnol, yn 61% ar hyn o bryd ac yn cynyddu.

Roedd datrysiadau ar gyswllt cyntaf yn Cyswllt Un Fro yn 68% yn gyffredinol ond roedd mor uchel â 92% ar gyfer ymholiadau Gwasanaethau Cymdogaeth. Roedd y gwasanaeth wedi lansio arolygon boddhad cwsmeriaid yn ystod y flwyddyn a oedd yn galluogi cymharu profiad y cwsmer ar draws pob sianel gyswllt yn y dyfodol. Amlygodd y Rheolwr Gweithredol Cysylltiadau Cwsmeriaid adborth calonogol gan breswylwyr yn nodi bod timau gwasanaeth cwsmeriaid yn gwrando ar eu hanghenion ac yn eu deall, a bod ganddynt wybodaeth dda am wasanaethau'r cyngor.

Hysbyswyd Aelodau'r Pwyllgor am ddatblygiadau o fewn y gwasanaeth gan gynnwys mudo o blatfform presennol canolfan gyswllt Avaya i NICE CXOne. Gan ddefnyddio fframwaith caffael Cysylltu Cymru, roedd y Cyngor wedi gallu cyrchu datrysiad sy'n arwain y farchnad heb gynyddu cost perchnogaeth na phrofi unrhyw golled mewn ymarferoldeb. Unwaith y bydd y cyfnod gweithredu cychwynnol wedi'i gwblhau, byddai archwiliad pellach o'r ymarferoldeb sydd ar gael ar y plattform newydd yn cael ei gynnal i nodi cyfleoedd i wella profiad preswylwyr yn ogystal â phrofiad cydweithwyr yn y gwasanaeth.

No.

Roedd meysydd eraill a gyflwynwyd i'r Pwyllgor yn cynnwys enghreifftiau o ymchwil defnyddwyr / dylunio sy'n canolbwyntio ar y defnyddiwr, gan gynnwys ymgysylltu â thrigolion i ddatblygu a phrofi gwasanaethau. Hefyd, roedd y Cyngor wedi gweithio gydag Adran Ddigidol Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru (CLILC) ar nifer o brosiectau'r Gronfa Trawsnewid Digidol a fyddai'n helpu i ddarparu gwell profiadau i breswylwyr trwy wella mynediad at wasanaethau yn ogystal â datblygu sgiliau a galluoedd mewnol o fewn y Cyngor a Gwasanaethau Cysylltiadau Cwsmeriaid yn benodol.

Amlinellodd y Rheolwr Gweithredol Cysylltiadau Cwsmeriaid i'r Pwyllgor sydd ar y gweill blaenoriaethau ar gyfer Cysylltiadau Cwsmeriaid a oedd yn cynnwys ei integreiddio i'r gwasanaeth digidol newydd gyda Gwella Busnes a TGCh a'r gwaith agos gyda'r Pennaeth Digidol trwy flaenoriaethau a chynlluniau gwaith y cytunwyd arnynt yn ogystal â chyfrannu at gyflawni'r Strategaeth Ddigidol a datblygu'r gwasanaeth newydd. Ynghyd â hyn, roedd pwysigrwydd parhaus Cysylltiadau Cwsmeriaid a Cyswllt Un Fro wrth gynnal cyflymder gwaith mewn amrywiaeth o feysydd allweddol megis gwella gwasanaeth a phrofiad defnyddwyr gan ddefnyddio GovService ac ymchwilio i'r cyfle i gydweithio â phartneriaid allanol i yrru effeithlonrwydd a gwella gallu.

Yn dilyn y cyflwyniad, cafodd nifer o sylwadau a chwestiynau dilynol eu codi gan y Pwyllgor:

- Nododd y Cadeirydd y cynnydd sylweddol a wnaed gan Gysylltiadau Cwsmeriaid a Cyswllt Un Fro yn ogystal â'r ganran fach gyffredinol o bobl nad oeddent yn fodlon o hyd, a oedd yn arwydd o welliant cadarnhaol.
- O ran ymholiad y Cynghorydd Hanks ynghylch mudo i CXOne NICE a chostau cysylltiedig ynghylch hyn, eglurwyd y byddai'n cael mynediad at y dechnoleg hon am bris sefydlog oherwydd bod y Cyngor yn defnyddio'r fframwaith caffael o'r enw Cysylltu Cymru, y byddai'n cael mynediad at y dechnoleg hon am bris sefydlog a oedd yn cyfateb i'r un gost â'r plattform blaenorol a ddefnyddiwyd gan y Cyngor, sy'n golygu nad oedd cost ychwanegol yn y tymor byr i'r tymor canolig i'r Awdurdod Lleol.
- Gwnaeth y Cynghorydd Franks sylw ar ei ymweliad blaenorol â'r ganolfan gyswllt Cyswllt Un Fro a graddfa'r gweithrediad, yn ogystal â chyfranogiad gwasanaethau allweddol eraill yno megis iechyd fel rhan o weithrediadau'r ganolfan gyswllt. Mewn perthynas â'i gwestiwn dilynol ynghylch amodau gwaith o fewn Cyswllt Un Fro a'r heriau, yn enwedig yn ystod tywydd poeth yn y llety presennol, eglurwyd y byddai Cyswllt Un Fro, fel rhan o'r Prosiect 'Eich lle', yn symud i Swyddfeydd Dinesig y Cyngor erbyn dechrau gwanwyn 2024 gan arwain at amgylchedd gwaith mwy cyfforddus i staff Cyswllt Un Fro erbyn dechrau'r haf nesaf.
- O ran cwestiynau'r Cynghorydd Carroll yn canolbwyntio ar staffio yn Cyswllt Un Fro, gan gynnwys cyfran y staff sy'n gweithio gartref ac yn y swyddfa yn ogystal â monitro cynhyrchiant o amgylch hyn, gan gynnwys datrys galwadau, eglurwyd mai dim ond nifer fach o staff oedd yn gweithio gartref yn barhaol gyda'r mwyafrif o staff yn gweithio o'r ganolfan alwadau Cyswllt Un Fro. Roedd peilot yn cael ei gynnal o amgylch staff yn gweithio o'r swyddfa tua 80% o'r amser gyda, er enghraifft, un diwrnod yn gweithio

No.

gartref. Y bwriad oedd i'r peilot hwn gau adeg y Nadolig a gwerthuso'r canlyniadau wedi hynny. O ran monitro gwahanol fesuriadau cynhyrchiant yn cael eu hystyried megis amseroedd trin yn ogystal â chynhyrchiant cyffredinol ac ansawdd y gwasanaeth, gan gynnwys datrysiad cyswllt cyntaf. Ychwanegodd y Cyngorydd Carroll ei bod yn bwysig edrych ar berfformiad a datrysiad cyffredinol ymholiadau preswylwyr ac i'r rhain gael eu monitro gyda'r canlyniadau dilynol yn dod yn ôl i'r Pwyllgor, o bosibl o ran diweddariad chwe mis.

- Pwysleisiodd y Cyngorydd Loveluck-Edwards y gwahaniaeth pwysig rhwng trin galwadau a'u dilyn wedi hynny ac fel rhan o hyn byddai'n ddefnyddiol cael gwahoddiad pellach i'r Pwyllgor i ymweld â Cyswllt Un Fro er mwyn gweld sut roedd system y ganolfan alwadau'n gweithio. Dywedodd y Rheolwr Gweithredol Cysylltiadau Cwsmeriaid y byddai gwahoddiad o'r fath yn cael ei ail-ymestyn i'r Pwyllgor maes o law.
- Gofynnodd yr Is-gadeirydd nifer o gwestiynau gan gynnwys a oedd unrhyw gynnydd wedi'i wneud o ran Cysylltiadau Cwsmeriaid yn gweithio gydag ysgolion cyfrwng Cymraeg i geisio gwella ei capasiti Cymraeg o fewn y ganolfan gyswllt ac ynghylch recriwtio Hyrwyddwyr Gwasanaethau Cwsmeriaid. Esboniwyd nad oedd llawer o gynnydd wedi'i wneud ynglŷn â hyn o ran capasiti'r Gymraeg, yn anffodus. Fodd bynnag, cafodd nifer o fyfyrwyr eu recriwtio dros dro fel rhan o reoli'r newidiadau ar gyfer rheoli gwastraff ac wedi hynny roedd y Cyngor wedi gallu cadw nifer o'r myfyrwyr hyn a oedd yn cynnwys dau siaradwr Cymraeg a helpodd i gryfhau capasiti Cymraeg y ganolfan gyswllt. Ar ben hynny, roedd y Cyngor yn edrych ar gyfleoedd pellach o weithio gyda chyrrff eraill yn y sector cyhoeddus er mwyn gwneud gwell defnydd o adnoddau Cymraeg cyfunol a oedd ar gael a byddai'r newid i lwyfan newydd CXOne NICE hefyd yn cynorthwyo yn y maes hwn. O ran y Hyrwyddwyr Gwasanaethau Cwsmeriaid, eglurwyd bod Cysylltiadau Cwsmeriaid yn gweithio'n agos gyda'r Pennaeth Digidol newydd er mwyn edrych ar ffyrdd o wneud y gwasanaeth yn fwy gwydn trwy gyfuniad o atebion technoleg ac adnoddau dynol ychwanegol gan gynnwys cymorth cynrychiolwyr o gyrff eraill y sector cyhoeddus i helpu yn ystod amseroedd galw brig.

Ar ôl ystyried yr adroddiad, gwnaeth y Pwyllgor Craffu

ARGYMHELLWYD – Y dylid nodi'r cyflwyniad ar y Gwasanaeth Cysylltiadau Cwsmeriaid / C1V a bod diweddariad pellach ar gynnydd mewn perthynas â'r pwnc hwn yn cael ei ddarparu ymhen chwe mis, ynghyd â gwahoddiad pellach i Aelodau'r Pwyllgor Craffu Perfformiad ac Adnoddau Corfforaethol. i fynychu canolfan C1V a gweld gwaith y Gwasanaeth Cysylltiadau Cwsmeriaid.

Rheswm dros yr argymhelliad

Gan ystyried cynnwys y cyflwyniad a thrafodaethau yn y cyfarfod.

520 ADOLYGIAD O RANBARTHAU PLEIDLEISIO A LLEOEDD BRO MORGANNWG 2023 (CAC) –

No.

Cyflwynwyd yr adroddiad i'r Pwyllgor gan Brif Weithredwr y Cyngor, ar y cyd â'r Rheolwr Cofrestru Etholiadol, gyda'r Pwyllgor yn ystyried cynigion yr adolygiad o Ardaloedd Pleidleisio a Mannau Pleidleisio a nodwyd yn yr adroddiad hwn.

Nododd y Prif Weithredwr gefndir a therminoleg yr adolygiad hwn, yn ogystal â'r canlynol:

- Dan adran 18C o Ddeddf Cynrychiolaeth y Bobl 1983, bu'n rhaid cynnal yr adolygiad gorfodol nesaf o fewn cyfnod o 16 mis rhwng 2 Hydref, 2023 a 31 Ionawr, 2025.
- Dechreuodd adolygiad Ardaloedd Pleidleisio a Mannau Pleidleisio Bro Morgannwg ar 2 Hydref, 2023
- Fel rhan o'r adolygiad nid oedd unrhyw faterion wedi'u nodi gydag Ardaloedd Pleidleisio ac ni argymhellwyd unrhyw newidiadau.
- Yn rhan o'r adolygiad, roedd ymweliadau wedi bod i bob un o'r Mannau a'r Gorsafoedd Pleidleisio presennol ac arfaethedig a nodwyd fel rhai oedd angen rhoi sylw iddynt, a bod ymgynghori wedi bod gydag Aelodau Ward Lleol.
- Roedd yr argymhellion a nodwyd ym mharagraffau 2.1 i 2.51 yr adroddiad ar gyfer eu gweithredu yn barod ar gyfer yr Etholiad Seneddol nesaf. Byddai'r un cynllun pleidleisio hefyd yn cael ei ddefnyddio ar gyfer Etholiad Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu ym mis Mai 2024.
- Roedd canfyddiadau'r adolygiad yn cynnig newidiadau i fannau pleidleisio yn y wardiau etholiadol canlynol: Baruc, Buttrills, Castleland, Cadoc, Sili, Dinas Powys, Gwenfô, St Nicholas a Llancarfan, Y Bont-faen a Sain Ffraid.
- Byddai'r newidiadau hyn yn helpu i ddarparu ar gyfer trigolion y Fro yn eu hardal bleidleisio eu hunain, neu, os nad oedd hyn yn ymarferol, i bleidleisio mewn mannau pleidleisio sydd wedi'u lleoli mewn ardal bleidleisio gyfagos.

Yn dilyn y cyflwyniad, cafodd nifer o sylwadau a chwestiynau dilynol eu codi gan y Pwyllgor:

- Holodd y Cynghorydd ynghylch Ardal Bleidleisio HC1 a oedd yn ymwneud â Cadoc - Glenbrook Inn, Dobbins Road, y Barri a'r anawsterau i drigolion fynychu'r orsaf bleidleisio berthnasol yn y lleoliad hwnnw. Roedd hyn yn cynnwys yr awgrym o gael yr Orsaf Bleidleisio wedi'i lleoli yn archfarchnad Lidl gerllaw. Eglurwyd bod Lidl wedi cysylltu ynglŷn â lleoli gorsaf bleidleisio yn y lleoliad ond nad oedd yn fodlon darparu ar gyfer y cynnig hwn. Er gwaethaf y ffaith hon, eglurwyd hefyd fod symudiad i ffwrdd o ddefnyddio cabanau neu unedau modiwlaid fel gorsafoedd pleidleisio, o ystyried eu natur dros dro, eu cost a'u hanhyblygrwydd o ran gofynion y gofod. Nodwyd hefyd bod sefyllfa debyg wedi digwydd yn Ward Plymouth lle'r oedd pob llinell ymholi ac opsiynau hefyd wedi cael eu disbyddu. Roedd materion cyffredin yn cynnwys argaeledd adeiladau yn rheolaidd yn ystod cyfnodau etholiad a/neu gost defnyddio cyfleusterau o'r fath y tu allan i gyllideb y Cyngor ac nid oeddent yn darparu unrhyw fudd ychwanegol o'i gymharu â'r cyfleusterau presennol a ddefnyddiodd y Cyngor eisoes ar gyfer etholiadau.

No.

- Dilynodd y Cyngorydd Carroll ymholiad ynghylch yr anghysondeb ymddangosiadol o ran cyfluniad Ardaloedd Pleidleisio yn ardal y Bont-faen a'u perthynas â'r mannau pleidleisio arfaethedig a phresennol, a oedd yn cynnwys ardaloedd pleidleisio SC0 ac SA0. Mewn ymateb, amlinellwyd bod y Bont-faen mewn sefyllfa unigryw oherwydd y defnydd o Neuadd y Dref ar gyfer nifer o Orsafoedd Pleidleisio fel rhan o'r broses etholiadol. Fel rhan o'r adolygiad, manteisiwyd ar y cyfle oherwydd ehangu'r Bont-faen yn ardal y gorllewin o amgylch Gerddi DeClare o geisio dod o hyd i orsaf bleidleisio ychwanegol. Byddai hyn yn golygu bod rhai trigolion yn gorfod teithio ymhellach i gyrraedd eu Gorsaf Bleidleisio. O ran pryderon y Cyngorydd y byddai preswylwyr yn parhau i ddod i'r Orsaf Bleidleisio yn Neuadd y Dref oherwydd diffyg ymwybyddiaeth o'r newidiadau hyn neu achos eu bod wedi dod i arfer, nodwyd y byddai preswylwyr yn cael gwybod am y newidiadau hyn trwy ymgyrchoedd cyhoeddusrwydd ac y byddai'r aelwydydd perthnasol yn derbyn llythyr hysbysu yn amlinellu'r newidiadau hyn gyda hyn yn digwydd yn y Flwyddyn Newydd cyn unrhyw etholiad wedi'i drefnu. Byddai hyn yn y bôn yn amlinellu'r newidiadau i'r Gorsafoedd Pleidleisio a'r lleoliadau.
- O ran ymholiad y Cadeirydd ynghylch yr adolygiad ac a oedd hyn yn edrych yn syml ar Orsafoedd Pleidleisio yn hytrach na'r Ardaloedd, cadarnhawyd bod yr adolygiad wedi canolbwyntio ar Orsafoedd Pleidleisio; fodd bynnag, byddai'r ymholiadau a godwyd gan y Cyngorydd Carroll ynghylch yr anghysonderau a'r Gorsafoedd Pleidleisio yn y Bont-faen yn cael eu nodi a'u hystyried ymhellach maes o law. Ychwanegodd y Cadeirydd ei bod yn hynod fuddiol bod y wybodaeth hon wedi cael ei hanfon at yr holl Aelodau Etholedig fel rhan o'r ymgynghoriad a'u bod wedi cael amser i ystyried y manylion er mwyn anfon unrhyw beth yr oeddent yn meddwl y gallai fod angen ei egluro neu fynd i'r afael ag ef.

Ar ôl ystyried yr adroddiad a'r holl faterion a'r goblygiadau sydd ynddo, penderfynodd y Pwyllgor Craffu

ARGYMHELLWYD –

- (1) Bod yr amserlen arfaethedig ar gyfer yr adolygiad yn cael ei nodi a'i chytuno.
- (2) Y byddai'r adroddiad, gan gyfeirio'n benodol at y newidiadau arfaethedig i'r Mannau Pleidleisio a/neu'r Gorsafoedd Pleidleisio a nodir ym mharagraffau 2.1 i 2.51 ynddo, yn cael ei gyfeirio at y Cabinet i'w ystyried a chytuno arno.
- (3) BOD y Cabinet yn ystyried cyfeirio'r adroddiad hwn i'r Cyngor i'w ystyried gyda golwg ar gymeradwyo'r newidiadau arfaethedig ar unwaith a bod yr adroddiad hwn yn cael ei gyfeirio at yr holl Gynghorau Tref a Chymuned a'r Pwyllgor Cyswllt Cymunedol er gwybodaeth.
- (4) Y dylid ystyried ymhellach yr anghysondeb mewn perthynas â chyfluniad rhanbarthau pleidleisio yn y Bont-faen a'i berthynas â'r mannau pleidleisio / gorsafoedd pleidleisio arfaethedig a phresennol maes o law.

No.

Rhesymau dros yr argymhellion

- (1) Gan ystyried cynnwys yr adroddiad a'r trafodaethau yn y cyfarfod.
- (2) Er mwyn i'r Cabinet allu ystyried yr adroddiad a'i newidiadau arfaethedig, yn unol â swyddogaethau statudol y Cyngor o dan Ddeddf Cynrychiolaeth y Bobl 1983 ac y bydd y cynigion yn yr adroddiad hwn yn cynorthwyo i wella profiad pleidleisio etholwyr a chodi ymwybyddiaeth. .
- (3) Er mwyn caniatáu i'r Cyngor dderbyn yr adolygiad ac er gwybodaeth i Gyngorau Tref a Chymuned a'r Pwyllgor Cyswllt Cymunedol.
- (4) Er mwyn adolygu a mynd i'r afael ag unrhyw anghysondebau a nodir.