

CYNGOR GWYNEDD

PWYLLGOR	PWYLLGOR ARCHWILIO
DYDDIAD	26 MEDI 2013
TEITL	ADRODDIAD Y GWEITHGOR GWELLA RHEOLAETHAU
PWRPAS YR ADRODDIAD	ADRODD AR Y CYFARFOD A GYNHALIWYD AR 3 MEDI 2013
AWDUR	TREVOR O EDWARDS, CADEIRYDD Y PWYLLGOR ARCHWILIO
GWEITHREDIAD	DERBYN YR ADRODDIAD AC YSTYRIED YR ARGYMHELLION

1. CYFLWYNIAD

1.1 Cyflwynwyd crynodebau gweithredol 12 o adroddiadau i gyfarfod y Pwyllgor Archwilio ar 18 Gorffennaf 2013, sef adroddiadau oedd wedi eu rhyddhau'n derfynol rhwng 1 Ebrill a 30 Mehefin 2013. Derbyniodd 2 o'r adroddiadau hyn farn 'C'.

1.2 Felly, yn y Pwyllgor penderfynwyd:

a) Bod gwaith y Gweithgor i barhau a bod y canlynol i wasanaethu arno y tro nesaf – Cadeirydd ac Is-gadeirydd y Pwyllgor Archwilio a'r Cynghorwyr Dafydd Meurig, Dilwyn Morgan a Michael Sol Owen.

2 CYFARFOD Y GWEITHGOR

2.1 Cynhaliwyd cyfarfod y Gweithgor ar 3 Medi yn Ystafell Glyder Fawr, gyda Cadeirydd ac Is-gadeirydd y Pwyllgor, y Cynghorwyr Dafydd Meurig, Dilwyn Morgan a Michael Sol Owen a Dewi Morgan, Uwch Reolwr Archwilio a Risg yn bresennol.

2.2 Yr adroddiadau a dderbyniodd farn 'C' yn ystod y cyfnod dan sylw oedd:

TEITL	ADRAN	GWASANAETH
Siopau Gwynedd	Gofal Cwsmer	Cyswllt Cwsmer
Trefniadau Bancio yn y Canolfannau Hamdden	Gwasanaethau Cymdeithasol, Tai a Hamdden	Hamdden

2.3 Mynychodd swyddogion i drafod y ddau adroddiad.

2.4 Rhoddwyd sylw i'r crynodebau hyn yn eu tro gan aelodau'r Gweithgor. Roedd yr Uwch Reolwr Archwilio a Risg yn cynnig cefndir pellach, gan gynnwys cyflwyno pwyntiau perthnasol o'r adroddiad llawn. Roedd Uwch Reolwyr wedi cael gwahoddiad i fynychu'r cyfarfod er mwyn trafod y materion sydd yn codi, ac yn anad dim y gwaith sydd wedi ei wneud ers cyhoeddi'r adroddiad archwilio er mwyn cryfhau'r rheolaethau mewnol dan sylw.

2.5 Siopau Gwynedd

2.5.1 Prif Ddarganfyddiadau'r archwiliad yma oedd:

Gwelwyd bod gwybodaeth gyfredol ar ffurf pamffledi, ffurflenni neu cylchgronau ym mhob o dair Siop Gwynedd ac yn hygyrchol i'r cyhoedd. Gwelwyd bod ymwelwyr sydd yn cyfarfod yn yr adeiladau yn llofnodi cofnod i mewn ac allan o'r adeilad ond nid oedd trefniant ar gyfer eu hysbysu am drefniadau mewn achos o dân, h.y. os oes ymarferiad tân wedi ei gynllunio ynghyd â manau cyfarfod mewn achos o argyfwng.

Y prif wendid a ddarganfuwyd yn ystod yr archwiliad oedd diffyg trefniadau yn y broses o dderbyn, cofnodi a bancio incwm. Nid oedd Siop Gwynedd Caernarfon wedi derbyn fflôt serch ei bod wedi bod ar agor i'r cyhoedd ers mis Ionawr 2013. Dengys bod gwendidau wrth lunio cynllun prosiect Siop Gwynedd Caernarfon oherwydd bu i sawl ffactor hanfodol gael eu methu - mae hyn yn cynnwys methiant i ddarparu hyfforddiant priodol i'r staff ar faterion megis trefniadau ariannol a methiant i ddarparu iddynt y ddogfennaeth briodol ar gyfer cofnodi a bancio incwm. Yn ychwanegol, gwelwyd bod yr incwm a dderbynnir yn cael ei gadw mewn bocs arian a bod gan yr holl staff fynediad ato sydd yn golygu petai methiant i gysoni incwm ar gyfer bancio y buasai amheuaeth ar bob aelod o staff. Mae hyn yn gam mawr yn ôl wrth ystyried bod rheolaethau cadarn, systemau priodol a gwahaniad dyletswyddau digonol wedi bodoli yn y cyn-swyddfeydd arian.

Mae Arweinydd Tîm Siop Gwynedd a'r Hyfforddai Proffesiynol Cyswllt Cwsmer bellach wedi derbyn hyfforddiant ar sut i lenwi ffurflenni derbyn incwm gan y Rheolwr Archwilio Cynorthwyol ac mae trefniadau ar y gweill i sicrhau bod yr hyfforddiant yn cael ei raedru i holl staff Siopau Gwynedd yn y dyfodol agos. Yn ogystal, mae trafodaethau wedi eu cynnal gyda Archwilio Mewnol i sicrhau bod trefniadau cadarn ac eglur yn cael eu sefydlu ar gyfer bancio incwm drwy dynnu haenau di-angen o'r broses. Dywedodd y Rheolwr Cyswllt Cwsmer, yn dilyn sefydlu'r trefniadau bancio arfaethedig, y buasai yn gwerthfawrogi petai Archwilio Mewnol yn ymweld â Siopau Gwynedd yn ddi-rybudd i sicrhau bod eu trefniadau yn unol â'r disgwyl.

O safbwynt gofal cwsmer, mae angen gwella trefniadau derbyn adborth gan gwsmeriaid i alluogi staff a rheolwyr y siopau i adnabod gwendidau a cryfderon y gwasanaeth. Hefyd, mae angen gwneud yn siwr bod staff yn derbyn hyfforddiant ar sut i ddelio gyda cwynion gan ymwelwyr, gan gynnwys hyfforddiant ar sut i gofnodi cwynion a wneir ar lafar.

2.5.2 Rhoddwyd cefndir i gyd-destun yr archwiliad gan yr Uwch Reolwr Archwilio a Risg. Nodwyd fod sefydlu Siop Gwynedd mewn tri lleoliad (yn Nolgellau a Phwllheli i ddechrau, ac yna yng Nghaernarfon) wedi bod yn brosiectau sylweddol, ac roedd cryn waith wedi ei wneud gan y swyddogion i sefydlu trefniadau a ffordd o weithio newydd. O safbwynt cyflwyno hyfforddiant i swyddogion newydd sy'n cychwyn yn y Cyngor, eglurodd yr Uwch Reolwr Archwilio a Risg fod trefn o roi hyfforddiant anwytho i holl staff newydd er mwyn cyflwyno polisiau a gweithdrefnau corfforaethol iddynt, ond mai cyfrifoldeb y rheolwyr wedyn yw trefnu hyfforddiant sy'n berthnasol i swyddi penodol.

2.5.3 Croesawyd Idris Jones, Rheolwr Cyswllt Cwsmer a Joanne Parry, Rheolwr Cynorthwyol Cyswllt Cwsmer i'r cyfarfod er mwyn trafod y materion oedd yn codi o'r adroddiad.

2.5.4 Esboniodd y Rheolwr Cyswllt Cwsmer fod rhaglen yn ei le i wella'r sefyllfa a amlygwyd yn yr adroddiad, gyda Siop Gwynedd Caernarfon wedi agor ers mis Ionawr eleni. Roedd yn fenter fawr i gael pethau yn eu lle erbyn er mwyn agor ar amser, a bu'n rhaid penodi swyddogion newydd. Er fod nifer o'r swyddogion a benodwyd yn wreiddiol â phrofiad o weithdrefnau'r Cyngor a meysydd arbennig, roedd rhai ohonynt wedi gadael wedyn er mwyn dilyn gyrfaedd yn rhywle arall.

Hyfforddi

- 2.5.5 Eglurodd y Rheolwr Cyswllt Cwsmer fod rhaglen hyfforddi helaeth yn ei le, ac nad oedd yn ymarferol ei gyflwyno yn ei gyfanrwydd i bawb cyn iddynt ddechrau'r gwaith, ond roedd hyfforddiant unigol yn cael ei gynnig i swyddogion lle roedd angen penodol yn cael ei adnabod. Mae rhaglen hyfforddi fanwl wedi ei baratoi i swyddogion Siopau Gwynedd, a dangoswyd copi ohono i aelodau'r Gweithgor gan y Rheolwr Cynorthwyol fel tystiolaeth. Nodwyd yn arbennig fod 4 aelod o staff gymharol newydd, a fod staff Siop Gwynedd Caernarfon yn derbyn hyfforddiant bellach ar y system gyfrifiadurol Treth Cyngor / Budd-dal.
- 2.5.6 Mae staff newydd yn cael eu penodi yn anad dim ar eu sgiliau gofal cwsmer, gyda'r egwyddor y gellid eu dysgu am agweddau technegol y swydd, tra fod y sgiliau gofal cwsmer yn gynhenid. Mae staff newydd yn dysgu wrth wyllo pobl eraill wrth eu gwaith am yr wythnosau cyntaf, ac yna'n cael eu goruchwyllo yn ofalus wrth ddelio gyda chwsmeriaid. Unwaith ac am byth ydi'r hyfforddiant cychwynnol, ond caiff ei ddiweddarau wyneb yn wyneb, ar bapur (os yn fater pwysig lle mae angen cofnod ffurfiol) neu mewn cyfarfodydd tîm. Nid oes un ffordd penodol wedi ei adnabod ar gyfer hyfforddiant adnewyddu sgiliau.
- 2.5.7 Awgrymodd un aelod y dylid cynnig sesiynau hyfforddiant i'r holl staff ar unwaith, ond pwysleisiwyd gan y Rheolwr Cyswllt Cwsmer fod rhaid cydbwysu hynny yn erbyn yr angen i wasanaethu'r cyhoedd.

Cynllun Llaur

- 2.5.8 Cafwyd trafodaeth am gynllun llaur Siopau Gwynedd. Esboniodd y Rheolwr Cynorthwyol Cyswllt Cwsmer fod y gwaith mwy neu lai yr un peth yn y tri lleoliad, a droriau pwrpasol yn eu lle i gadw ffurflenni. Er hyn, roedd ambell aelod yn awgrymu y dylid cael mwy o gysondeb, fel nad oedd staff sy'n llenwi mewn Siop Gwynedd anghyfarwydd iddynt yn chwilota am ffurflenni, taflenni gwybodaeth ayb ac felly'n rhoi delwedd wael i'r cyhoedd.

Dyletswyddau Rheolwr Safle

- 2.5.9 Adroddwyd gan y Rheolwr Cynorthwyol fod Siopau Gwynedd Dolgellau a Phwllheli wedi cymryd y cyfrifoldeb o sicrhau diogelwch y safle, a hynny yn cael ei wneud ar gyfer yr holl adeilad – nid ardal Siop Gwynedd yn unig. Nodwyd mai cyfrifoldeb yr Uned Eiddo ydi penodi rheolwr safle, ond pwysleisiwyd mai'r Gwasanaeth Siop Gwynedd sydd wedi eu penodi yn "Rheolwr Safle" yn Nolgellau a Phwllheli – nid unigolyn enwebedig.

Trefniadau Bancio

- 2.5.10 Cytunwyd mai swm cymharol fychan o arian sydd yn cael ei gasglu yn Siopau Gwynedd, ac roedd y trefniant yn wahanol yng Nghaernarfon i'r hyn yn digwydd ym Mhwllheli a Dolgellau gan fod swyddfa gefn yr Arianwyr yn parhau yn weithredol yn swyddfa Penrallt, Caernarfon. Cadarnhawyd fod Arweinyddion Tîm Caernarfon wedi derbyn hyfforddiant ar drefniadau ariannol gan y Rheolwr Archwilio Cynorthwyol.
- 2.5.11 Mae fflôt ym mhob un o Siopau Gwynedd erbyn hyn.

Sylw Cyffredinol am yr Archwiliad

- 2.5.12 I gloi, mynegodd y Rheolwr Cyswllt Cwsmer ei fod o'r farn fod geiriad yr adroddiad archwilio braidd yn llawdrwm pan yn dweud fod diffygion yn y trefniadau prosiect, pan oedd llawer o waith wedi ei wneud ond nad oedd modd cwblhau pob elfen o'r prosiect cyn i Siop Gwynedd Caernarfon agor. Mewn ymateb, dywedodd yr Uwch Reolwr Archwilio a Risg ei fod yn cydnabod ac yn gwerthfawrogi'r gwaith caled oedd wedi ei wneud i agor Siop Gwynedd.

- 2.5.13** Diolchwyd i'r Rheolwr Cyswllt Cwsmer a'r Rheolwr Cynorthwyol Cyswllt Cwsmer am y drafodaeth. Roedd y Gweithgor yn awyddus i bwysleisio mai cydweithio i wella trefniadau ymhellach oedd y nod, gan mai llwyddiant i Siop Gwynedd yr oedd pawb am ei weld. Cytunodd y Rheolwr Cyswllt Cwsmer, gan egluro fod trafodaeth eisoes wedi ei gynnal gydag Archwilio Mewnol er mwyn cynnal profion penodol, dilynol er mwyn cael barn annibynnol ar rai trefniadau.
- 2.5.14** Roedd y Gweithgor yn croesawu'r ysbryd o gydweithio, a'r agwedd gadarnhaol tuag at gryfhau rheolaeth risg yn Siopau Gwynedd.

2.6 Trefniadau Bancio yn y Canolfannau Hamdden

2.6.1 Prif Ddarganfyddiadau'r archwiliad oedd:

Gwelir bod enghreifftiau o ymarfer da a rheolaeth gadarn oddi fewn trefniadau bancio yn rhai o'r Canolfannau Hamdden. Fodd bynnag, gwelir bod nifer o'r meysydd a archwiliwyd angen sylw pellach. Un ohonynt yw atgoffa swyddogion bod angen dau aelod o staff i arwyddo dogfennau perthnasol. Mae nifer o gamgymeriadau wedi eu darganfod ac oherwydd hyn dylid cymryd camau priodol i gryfhau'r trefniadau o fewn y maes a archwiliwyd.

- 2.6.2 Nododd yr Uwch Reolwr Archwilio a Risg fod hwn yn faes o risg uchel, gan fod arian parod yn cael ei dderbyn a gwendidau sylweddol sydd wedi arwain at golledion wedi eu hadnabod yn y gorffennol. Gofynnwyd iddo beth oedd ei farn am y diffygion sydd yn parhau i gael eu gweld yn rhai o'r trefniadau. Esboniodd ei farn mai diffyg gwerthfawrogiad o werth rhai o'r rheolaethau yma efallai sydd i gyfrif. Tra fod pawb yn glir am yr amcan o amddiffyn arian cyhoeddus, efallai nad oedd dealltwriaeth gan bawb o sut y mae rhai o'r rheolaethau unigol yn cyfrannu at hynny.
- 2.6.3 Er enghraifft, mae'n bosib fod ail swyddog yn arwyddo dogfennau banc am fod gweithdrefnau ariannol y Cyngor yn gofyn hynny, nid am fod hyn yn cael ei weld fel tystiolaeth o wiriad fel ffordd o leihau'r risg o dwyll. Nid yw gwybod beth sydd angen ei wneud yn ddigon – mae angen deall pam hefyd.
- 2.6.4 Croesawyd Gwenno Williams, Uwch Reolwr Gweithredol i'r cyfarfod.
- 2.6.5 Dywedodd yr Uwch Reolwr Gweithredol ei bod yn falch o'r adroddiad, fod yr archwiliwr wedi bod yn drylwyr iawn ac fod gwersi i'w dysgu o'r adroddiad. Dwy flynedd yn ôl roedd adroddiad yn yr un maes wedi cael barn 'CH', felly mae cynnydd wedi ei wneud, ond mae angen gwella ymhellach.
- 2.6.6 Eglurodd yr Uwch Reolwr fod y Tîm Technegol yn Darparu a Hamdden yn cyflwyno hyfforddiant i staff ar y trefniadau bancio ymysg pethau eraill. Mae'r Swyddog Technegol wedi trafod y rhaglen hyfforddi gyda'r archwiliwr yn dilyn yr archwiliad ac wedi esbonio'r hyn sydd wedi ei roi mewn lle.
- 2.6.7 Cafwyd cyfarfod o reolwyr y canolfannau ar 1 Gorffennaf. Cytunwyd bryd hynny sut i symud ymlaen i weithredu gwelliant yn y rheolaethau mewnol yn y canolfannau.
- 2.6.8 Aeth yr Uwch Reolwr trwy'r argymhellion fesul un er mwyn esbonio'r hyn sydd wedi ei wneud; roedd y cynllun gweithredu eisoes yn nodi fod y gwasanaeth wedi cytuno i bob un ohonynt. Wrth drafod yr argymhellion fesul un, nodwyd y pwyntiau canlynol :
- Mae gan bob ganolfan y fersiwn ddiweddaraf o'r IMS (llawlyfr rheoli'r canolfannau hamdden) erbyn hyn. Yn gyffredinol, mae'r IMS yn eithaf hen, ac yn cael ei adolygu ar hyn o bryd.
 - Fod y rheolwr gymharol newydd mewn un ganolfan wedi derbyn hyfforddiant bellach, ac felly'n deall yn well erbyn hyn yr hyn sydd ei angen.
 - Lle roedd diffygion mewn dealltwriaeth wedi eu hadnabod, mae rheolwyr a swyddogion canolfannau hamdden wedi eu hyfforddi. Roedd yr hyfforddiant yma yn cynnwys yn angen i ddau berson arwyddo'r dogfennau perthnasol. Mewn ymateb i gwestiwn gan aelod, dywedodd fod yr hyfforddiant nid yn unig yn pwysleisio fod angen dau lofnod, ond hefyd pam.

- Ar hyn o bryd, mae angen i swyddogion y canolfannau baratoi memorandwm pan mae gwahaniaeth o dros £3 yn y bancio. Roedd yr adroddiad yn cynnwys argymhelliad i ychwanegu yn yr IMS bod angen i reolwyr angen wirio'r memoranda hyn. Mae templed newydd wedi cael ei baratoi ar gyfer y cyfryw femoranda. Mewn ymateb i gwestiwn gan aelod os oedd y trothwy o £3 yn rhy isel erbyn hyn, dywedodd yr Uwch Reolwr Gweithredol ei bod yn hapus â'r lefel bresennol.
- Mae rheolaeth syml, ond a ddylai fod yn effeithiol, wedi ei gyflwyno rhag i fagiau'r cwmni diogelwch redeg allan eto. Caiff taflen bapur A4 ei fewnosod yn y pentwr o fagiau gwag, tua 7 o'r gwaelod, fel rhybudd i archebu mwy.
- Mae cloeon addas yn eu lle erbyn hyn yn y ganolfan lle adnabuwyd diffygion yn ystod yr archwiliad.

2.6.9 Diolchwyd i'r Uwch Reolwr Gweithredol am y diweddariad. Roedd y Gweithgor yn fodlon y byddai'r camau adeiladol sydd wedi eu cyflwyno yn gymorth i wella rheolaeth fewnol ymhellach o fewn y trefniadau bancio.