Gosod Cyfeiriad

Gwasanaeth Ymgynghorol a Chynnal Llysoedd Plant a Theuluoedd (CAFCASS)

Adroddiad gorolwg o raglen o chwech o arolygon llinell sail a gyflawnwyd o

Mawrth i Ragfyr 2002

Crynodeb Gweithredol

Bu'r Arolygwyr canlynol yn ymwneud â rhaglen MCSI o chwech o arolygon llinell sail o'r CAFCASS rhwng Mawrth a Rhagfyr 2002 sy'n ffurfio sail i'r adroddiad hwn:

Andy Allen
Julie Barnes
Cheryl Beach
Kit Chivers
Geoff Gurney
Steve Hunt
Steve Jacobs
Yvette King
Arran Poyser

Rhagair y Prif Arolygydd

Y llynedd adroddais ar flwyddyn weithredu gyntaf CAFCASS mewn adroddiad o'r enw *Sefydlu*. Ar y pryd roedd CAFCASS yn mynd drwy gyfnod anodd ac yn cael ei effeithio, roedd yn ymddangos, gan un broblem ar ôl y llall.

Mae'r adroddiad hwn ar arolygon MCSI yn yr ail flwyddyn yn dangos bod y storm wedi cilio ac mae darnau o awyr las yn dechrau ymddangos. Mae llawer i'w wneud o hyd, ond o leiaf mae'r amodau allanol bellach yn ei gwneud hi'n bosibl i ddechrau gosod cyfeiriad. Dangosodd adroddiadau ar Ranbarthau unigol yn y flwyddyn ddiwethaf fod y gwasanaeth yn anwastad, a bu adegau a lleoedd lle mae oedi wrth rannu gwaith i'r llysoedd wedi bod yn annerbyniol. Ond mae strategaeth bellach yn ymddangos a fydd yn arwain, drwy harmoneiddio a chydgyfeiriad o ran y gweithlu, at wasanaeth mwy effeithiol ac wedi ei reoli'n well mewn blynyddoedd i ddod.

Bu llawer o ddatblygiadau cadarnhaol yn y flwyddyn ddiwethaf, fel y dengys yr adroddiad. I dynnu sylw at dri yn unig:

- mae'r sefyllfa ariannol bellach yn llawer cliriach. Mae rheoliadau ariannol yn eu lle ac mae risgiau yn cael eu rheoli mewn dull systematig
- mae cysylltiadau gyda staff wedi eu hailgreu, gyda threfniadau cytundebol newydd yn cael eu cynnig a recriwtio allanol llwyddiannus
- mae cyfathrebu, yn fewnol ac yn allanol ymysg y gymuned broffesiynol, yn llawer gwell.

Mae'r adroddiad hwn yn rhoi canmoliaeth ddyledus i holl staff CAFCASS, sydd wedi dangos ymrwymiad enfawr yn wyneb y pwysau ar y gwasanaeth. I ryw raddau mae CAFCASS yn dal yn y cyfnod o gael ei sefydlu. Nid yw'r cyfeiriad wedi ei benderfynu yn llwyr eto ac mae'n bosibl y bydd peryglon sylweddol o'n blaenau. Ond mae'r corff yn ennill hyder ac yn deall yn llawer gwell beth sydd angen iddo ei wneud bellach i lwyddo.

Yn arbennig, mae tri o ofynion yr hoffwn dynnu sylw atynt:

1. mae angen i'r Bwrdd barhau i weithio i egluro ei rôl mewn perthynas â'r Tîm Gweithredol, fel y gall cynllunio a chymryd penderfyniadau gael eu symleiddio, fel y gall ansawdd penderfyniadau gael ei wella ymhellach, ac y gall llinellau atebolrwydd gael eu cryfhau
2. mae angen i'r corff yn gyffredinol fod yn eglurach ynghylch yr wybodaeth rheoli y bydd arno ei angen, fel y gall fod yn sail ar gyfer gosod targedau ac asesu perfformiad yn ddeallus
3. mae angen i CAFCASS fod yn 'agosach at ei gwsmeriaid'. Mae angen iddo ofyn i'r rhai sy'n derbyn y gwasanaeth pa ffurf o wasanaeth a fyddai o fudd mwyaf iddynt o fewn yr adnoddau sydd ar gael, yn hytrach na dim ond cynnig gwasanaethau a etifeddwyd oddi wrth ei ragflaenwyr. Mae arno angen gallu i 'farchnata' i ymchwilio i arfer gorau a dylunio gwasanaethau newydd a fydd yn dod â'r budd mwyaf i blant a theuluoedd.

Yn fwy na dim, mae angen i CAFCASS bellach fod yn uchelgeisiol. Byddai wedi swnio'n wirion dweud hynny y llynedd pan oedd ganddo gymaint o broblemau, ond dyna fesur o ba mor bell y mae wedi dod. Bellach, mae arno angen mynegi ei amcanion yn nhermau rhagoriaeth – mewn arbenigedd, mewn ansawdd gwasanaeth ac mewn cyflwyno gwasanaeth cost effeithiol. Mae angen i CAFCASS ddod yn gorff y mae ei holl staff yn falch o fod yn gweithio iddo ac sy'n cael ei gydnabod gan y gymuned broffesiynol fel canolfan arbenigedd genedlaethol yn ei maes.

Gyda llawer o faterion y mae CAFCASS yn ymdrin â hwy, ychydig o gonsensws a geir am y ffordd orau i helpu plant a theuluoedd. Mae'r gwasanaeth i ryw raddau yn dal yn y cam 'cyn-wyddonol', pan fo'n anodd sefydlu mesurau dibynadwy o lwyddiant a gosod targedau ar gyfer gwelliant. Ond ni all CAFCASS sefyll o'r neilltu a disgwyl i gonsensws ymddangos. Mae angen iddo ysgogi penderfyniadau nad ydynt efallai wedi cael cymeradwyaeth gyffredinol, ond sy'n ddigon da i weithio gyda hwy. I wneud hynny mae angen pobl o statws gydnabyddedig ar ei ochr i helpu i ffurfio'r dewisiadau strategol ac i roi awdurdod iddynt.

Talaf deyrnged i'r Bwrdd ac i holl staff CAFCASS am helpu'r gwasanaeth newydd drwy'r ddwy flynedd ddiwethaf. Mae pawb yn cytuno mai sefydlu CAFCASS mewn egwyddor oedd y peth iawn i'w wneud. Mae ganddo botensial enfawr i fod o les. Mae bellach, o'r diwedd, mewn sefyllfa lle gall anelu at wireddu'r potensial hwnnw.

Kit Chivers

Prif Arolygydd EM Gwasanaeth Llysoedd yr Ynadon

Mawrth 2003

Crynodeb Gweithredol

Rhagarweiniad

Mae'r crynodeb hwn o'r adroddiad *Gosod Cyfeiriad* yn tynnu sylw at y cynnydd y mae CAFCASS wedi ei wneud yn ystod 2002 i sefydlu ei hun fel corff effeithiol a phwrpasol. Mae'n cyflwyno prif gasgliadau ac argymhellion MCSI o arolygu'r Pencadlys yn Hydref a Thachwedd 2002. Atodir argymhellion yn deillio o arolygon yn y Rhanbarthau ac yng Nghymru.

Prif gasgliadau ac argymhellion

O ran **llywodraeth gorfforaethol (paragraff 2.3)** yn ei ddyddiau cynnar yn ystod 2001/02, sefydlodd CAFCASS yn fras drefniadau llywodraethu boddhaol i sicrhau priodoldeb wrth gynnal ei fusnes. Roedd rheoliadau ariannol yn foddhaol ac roedd y rhan fwyaf o'r gweithdrefnau ariannol a'r rhagofalon angenrheidiol yn eu lle, er y cymerodd amser hir i'r corff ddeall ei sefyllfa ariannol yn briodol.

Gweithiodd Bwrdd CAFCASS a'r Tîm Gweithredol yn galed i sefydlu perthynas waith gadarn. Ond roedd perygl o hyd o 'or-lywodraethu', oherwydd bod goruchwyliaeth gyfun y Bwrdd ac Adran yr Arglwydd Ganghellor yn tueddu i fod yn feichus ar y Tîm Gweithredol.

Er bod CAFCASS wedi dangos rhywfaint o wendid yn ei flwyddyn gyntaf yn nhermau arweiniad ei weithlu proffesiynol, sicrhawyd gwelliannau sylweddol yn y flwyddyn o dan arolwg.

Mae MCSI yn argymell:

- dylai'r amcan o gael dau gyfarfod cyhoeddus y Bwrdd yn flynyddol gael eu cyflawni yn 2003/04
- pan ddaw cytundebau cyfredol aelodau'r Bwrdd i ben, dylai LCD fanteisio ar y cyfle i wneud arolwg o amodau a'r modd y defnyddir aelodau'r Bwrdd.

O ran **rheoli adnoddau ariannol (paragraff 2.72), argymhella** MCSI:

- dylid ymdrin â materion yn ymwneud ag amrywiad mewn costau cyflogau rhwng Rhanbarthau cyn gynted â phosibl wedi cwblhau'r harmoneiddio
- dylid ymdrin â materion brys i sicrhau bod cyllidebau yn cael eu dyrannu'n deg rhwng Rhanbarthau.

Yn ei **strategaeth a'i reolaeth perfformiad (paragraff 2.28)**, llwyddodd CAFCASS i gynnal y rhan fwyaf o'r gwasanaethau llinell flaen. Roedd enghreifftiau o gynllunio da yn ymdrin â chyllid, llety, technoleg gwybodaeth (TG) ac agweddau ar adnoddau dynol yn ogystal â chynlluniau gweithredu rhanbarthol.

Roedd y Gyfarwyddiaeth Gweithrediadau yn ei chanfod yn anodd i ddangos cyfeiriad strategol clir mewn perthynas â datblygiadau polisi allweddol ac wrth ymdrin â gwendidau mewn gwasanaeth. Dioddefodd hygrededd materion gweithrediadol ar adegau yn fewnol a chyda rhanddeiliaid. Roedd CAFCASS yn cael anhawster i gytuno ar y data gweithrediadol oedd yn angenrheidiol i sicrhau bod diwylliant rheoli perfformiad effeithiol yn cael ei sefydlu.

Argymhella MCSI:

- dylid cymryd camau i gryfhau polisi a gallu CAFCASS i ddatblygu arfer da yn y Pencadlys
- dylid cymryd camau ar frys i ddatblygu cysyniad clir o'r wybodaeth y mae ar y Bwrdd a'r Tîm Gweithredol ei angen i gael adroddiad arno'n rheolaidd
- dylid cynyddu adnoddau rheoli'r Pencadlys cyn gynted ag y bo darpariaeth gyllidebol yn caniatáu
- Dylid cymryd camau:
  - i sicrhau bod dealltwriaeth gliriach o rôl pob aelod o'r Tîm Gweithredol a lle bo angen cydweithredu
  - i roi mwy o sylw i roi gwybodaeth ragarweiniol i staff sy'n cael eu recriwtio i'r Pencadlys ynghylch pwrpas y CAFCASS a sut y mae'n cyflwyno gwasanaethau ar y llinell flaen.

O fewn y Pencadlys, roedd dealltwriaeth gyffredinol ynghylch busnes cyfredol CAFCASS a'r amcan cyffredinol ynghylch **lles plant** (**paragraff 2.41**). Roedd CAFCASS yn ymwneud ag Adran yr Arglwydd Ganghellor a'r farnwriaeth i ymdrin â rheoli achosion yn well a chwtogi ar oedi.

Yn ddealladwy, roedd arferion ar y llinell flaen yn dal wedi eu gwreiddio'n gryf mewn dulliau a ddefnyddid cyn Ebrill 2001. Roedd yn rhaid gwneud gwaith i gytuno ar arfer gorau a llawer o bolisïau perthnasol o hyd, er bod y safonau gwasanaeth a gyhoeddwyd ym Mawrth 2003 yn ddechrau da.

Argymhella MCSI:

- dylai CAFCASS ddatblygu strategaeth ar gyfer caffael gwybodaeth ac ymchwil, gan ganolbwyntio ar yr hyn sy'n gweithio wrth ymdrin â gwaith yn gysylltiedig ag achosion teuluol.

Roedd **adnoddau dynol (paragraff 2.92)** yn wynebu agenda gymhleth. Gwnaed cynnydd sylweddol mewn nifer o feysydd, fel sefydlu cytundeb gyda'r Undebau a pharatoi ar gyfer cysoni amodau a thelerau.

O ganlyniad i Arolwg Barnwrol Medi 2001 ynghylch hunan-gyflogaeth, daliwyd CAFCASS yn ôl tan 2002 rhag recriwtio rhai ymarferwyr ar y llinell flaen. Golygai hyn fod y broses o lenwi swyddi ymarferwyr weithiau wedi bod yn araf ac yn gymhleth.

Cydnabuwyd yr angen i CAFCASS gynnig amodau a thelerau deniadol er mwyn cystadlu'n llwyddiannus i recriwtio ymarferwyr profiadol a gweithredwyd ar hynny. Roedd cynllunio hyfforddiant ar draws holl grwpiau staff CAFCASS wedi bod yn ddarniog ac yr oedd, hyd yma, wedi methu â bodloni anghenion yn ddigonol.

Argymhella MCSI:

- dylai data am flynyddoedd o brofiad ôl-broffesiynol ar gyfer ymarferwyr newydd gael mwy o gyhoeddusrwydd gan CAFCASS
- mae angen i CAFCASS allu arddangos gradd o dryloywder i weithredu ei weithdrefnau dyrannu ar gyfer ymarferwyr hunan-gyflogedig
- mae angen i reolaeth ranbarthol, sydd â rôl hanfodol i'w chwarae yn y gwaith o gyflwyno pecyn cysoni, gael ei gefnogi gan strategaeth gyfathrebu gref gan y Pencadlys.

Mae gwariant ar **adeiladau (paragraff 2.114)** wedi bod yn sylweddol. Ymdriniwyd â materion fel trin blaenoriaethau ar gyfer caffaeliadau, yn gyffredinol yn effeithiol. Ond effeithiwyd ar lunio penderfyniadau ynghylch caffael eiddo gan ansicrwydd am y gyllideb. Disgwylid i gynlluniau i allanoli trosglwyddo eiddo a phenodi staff allweddol godi safonau perfformiad ymhellach a chynnig gwerth am arian, ond roedd angen blwyddyn bellach i sefydlu strategaeth stadau effeithiol.

Er bod y gwasanaeth **TG** oedd wedi ei gontractio allan **(paragraff 2.122)** yn gyffredinol wedi parhau i berfformio'n dda, ni chafwyd digon o feddwl strategol yn ei gylch gan uwch reolwyr. Ymdriniwyd â hyn yn yr ymarferiad ail-dendro diweddar ond gohiriwyd cynlluniau am system rheoli achosion.

Roedd potensial y mewnrwyd a'r rhyngrwyd yn cael eu gwireddu'n raddol ond roedd angen rhaglen hyfforddi fwy egnïol i lawer o staff.

Mae MCSI yn **argymell**:

- dylid rhoi sylw i ddatblygu cynllun hyfforddi cyffredinol ar gyfer TG
- mae angen datblygu cynlluniau wedi eu profi'n llawn ar gyfer adferiad wedi trychineb.

O ran **gofalu am Ddefnyddwyr Gwasanaeth (paragraffau 2.65 a 2.67),** mae angen datblygiad pellach ar feddwl strategol ynghylch yr agweddau o gyflwyno gwasanaeth sy'n ymwneud â rhoi gwybodaeth.

Argymhella MCSI:

- dylai CAFCASS gasglu gwybodaeth am gefndir ethnig Defnyddwyr y Gwasanaeth i gefnogi ei rwymedigaethau i gyflwyno ei wasanaeth gan roi ystyriaeth ddyledus i'r Ddeddf Cysylltiadau Hiliol (Diwygiad) 2000 a'r agenda amrywiaeth ehangach
- dylai CAFCASS ddatblygu strategaeth ar gyfer cysylltu â defnyddwyr Gwasanaeth fel rhan o'i agwedd gyffredinol at sicrhau ansawdd
- mae angen datblygiad strategol pellach ar yr agwedd sydd ynghlwm wrth gyflwyno gwasanaeth.

Gwybodaeth bellach:

Anfonwyd copïau o'r adroddiad llawn *Gosod Cyfeiriad* at adrannau perthnasol y Llywodraeth, y farnwriaeth ac amrediad o gyrff statudol a gwirfoddol, yn ogystal â grwpiau defnyddwyr.

Cyhoeddir copi llawn o'r adroddiad hwn yn y Gymraeg yn fuan. Cyflwynir manylion am argaeledd y Crynodeb Gweithredol mewn ieithoedd eraill ar du mewn y clawr ôl.

Gellir gweld *Gosod Cyfeiriad* hefyd ar wefan AGLlY (MCSI) yn www.mcsi.gov.uk ac ar wefan CAFCASS yn www.cafcass.gov.uk

Gorolwg o'r argymhellion a wnaed mewn arolygon o'r Rhanbarthau a Chymru – Atodiad i'r Crynodeb Gweithredol

Prif ddyddiadau'r gwaith maes

De Orllewin (DO), Mawrth 2002; Dwyrain (D), Mai 2002; Llundain Fwyaf (LlF), Mehefin-Gorffennaf 2002; Cymru (C), Medi 2002; Gogledd Ddwyrain (GDd), Rhagfyr 2002.

Strategaeth a rheoli perfformiad

Dylai amcanion allweddol, amserlenni a mecanweithiau crynodeb ar gyfer gwaith yn gysylltiedig â strategaeth a rheoli perfformiad y rhoddir blaenoriaeth iddo am y flwyddyn gael eu cyflwyno ar gyfer yr holl staff rhanbarthol. Dylid sicrhau bod crynodeb o'r wybodaeth hon ar gael i randdeiliaid allweddol ar draws y Rhanbarth, fel y llysoedd, awdurdodau lleol a chyrff sy'n gweithredu mewn partneriaeth (DO). Dylid gwneud gwell defnydd o wybodaeth rheoli i gefnogi a goleuo gweithredu Cynllun Cyflwyno'r Rhanbarth (D). Roedd angen trefniadau goruchwylio a sicrhau ansawdd effeithiol ar gyfer Ymgynghorwyr y Llysoedd Teuluol newydd a staff asiantaethau wedi eu contractio am dymor byr yng nghyd-destun gweithredu'r Cynllun Adfer (LlF). Dylid datblygu strategaeth i sicrhau bod polisïau cenedlaethol a lleol yn cael eu dosbarthu, eu gweithredu ac y cydymffurfir â hwy yn gyson (C). Mae angen cymryd golwg ehangach ar ei gyfrifoldebau strategol drwy ddatblygu rolau arbennig y Rheolydd Rhanbarthol a'r Rheolwyr Tîm (GDd).

Lles Plant

Roedd angen gwaith gyda'r llysoedd i sicrhau bod galw'r llysoedd am gyfranogiad y CAFCASS mewn achosion yn cael ei fodloni (DO). Dylid egluro'r gweithdrefnau amddiffyn plant (D). Dylid gweithredu arfer gorau y cytunwyd arno gan ymarferwyr mewn perthynas â'u pwerau a'u dyletswyddau statudol fel y cyflwynwyd hwy yn rheolau'r llysoedd (LlF). Dylid cyflwyno sicrhau ansawdd ar gyfer y llys (D). Dylid datblygu arfer cyson mewn perthynas â phlant sy'n cael eu gweld yn ystod ymholiadaur CAFCASS ac i ddiogelu ac i hyrwyddo eu lles, a dylid gweithredu a monitro hyn (C). Dylai'r rhai hynny sy'n dyfeisio ac yn cyflwyno hyfforddiant drwy gyfrwng seminarau rhanbarthol gael cylch gorchwyl clir wedi ei gytuno ynghylch arfer proffesiynol (GDd). Dylid datblygu strategaeth i ymdrin â diffyg ymwybyddiaeth a sylw staff i faterion bioamrywiaeth a dylai'r Rhanbarth ddechrau casglu data cyson am broffil phlant a theuluoedd sy'n defnyddio CAFCASS.

Gofal Defnyddwyr y Gwasanaeth

Dylid cymryd camau ar unwaith i sicrhau bod gwybodaeth addas ar gyfer Defnyddwyr Gwasanaeth sy'n oedolion ac yn blant yn ymdrin â rôl swyddogion CAFCASS mewn achosion cyfreithiol teuluol cyhoeddus a phreifat a sut i ddefnyddio ei brosesau cwynion (DO, D a LlF). Roedd angen gweithdrefnau clir ar gyfer cyhoeddi taflenni gwybodaeth a hefyd mesurau i

sicrhau bod y rhain yn cael eu dilyn gan staff (D a LlF). Roedd angen datblygu systemau a'u profi er mwyn cael barn enghreifftiol gan Ddefnyddwyr Gwasanaeth am achosion a gwblhawyd yn ddiweddar gan CAFCASS ac ar gyfer sicrhau bod materion a godwyd yn cael eu dilyn i fyny yn briodol (D a LlF). Roedd angen datblygu strategaeth ar gyfer dysgu o gwynion (GDd).

Adnoddau Dynol

Dylai strategaethau hyfforddi sy'n briodol ar gyfer bodloni anghenion staff gweinyddol ac ymarferwyr gael eu datblygu a'u gweithredu (DO). Dylid blaenoriaethu amrywiaeth o fewn y Cynllun Hyfforddiant (D). Dylid cyflwyno gweithdrefnau ar gyfer nodi a rheoli risg (D). Dylid sefydlu Swyddog Cwynion a dylid cryfhau gallu rheolwyr (LlF). Dylid gwneud asesiad risg o anghenion o ran adnoddau dynol yn y tymor hwy (GDd). Dylid cymryd mesurau i sicrhau bod y staff i gyd yn derbyn arolygaeth a gwerthusiad ac y cynigir hyfforddiant priodol iddynt (C). Roedd angen gweithredu strategaeth glir ar atal trais yn y gwaith (C).

Adnoddau Ffisegol, gan gynnwys TG

Dylai'r staff i gyd fod yn ymwybodol o ofynion Iechyd a Diogelwch statudol a oedd yn berthnasol i adeiladau a ddefnyddiwyd gan y CAFCASS. Roedd angen camau i sicrhau bod driliau tân rheolaidd yn cael eu cynnal (DO); bod gan yr holl swyddfeydd Dystysgrifau Tân (LlF) a bod cynlluniau effeithiol yn cael eu cyflwyno i wneud gwaith oedd heb ei wneud ond a oedd yn angenrheidiol yn statudol (LlF). Dylid gwerthuso'r defnydd o e-bost gyda llys arbennig ac, os yn bosibl, dylid ymestyn y cynllun peilot i lysoedd eraill ar gyfer trosglwyddo dogfennau yn electronig (GDd).