CYNILION CENEDLAETHOL: CYTUNDEB DARPARU GWASANAETH

A. Datganiad Atebolrwydd

Mae Cynilion Cenedlaethol yn un o Asiantaethau Gweithredol Canghellor y Trysorlys ac yn Adran o'r Llywodraeth. Mae'r Asiantaeth yn rheoli cyhoeddiad a dosbarthiad cynnyrch Cynilion Cenedlaethol i'r farchnad adwerthu. Gall y Canghellor ddirprwyo ei gyfrifoldeb dros Cynilion Cenedlaethol i Weinidog arall o fewn Trysorlys EM. Dirprwywyd rheolaeth weithredol ac atebolrwydd Asiantaeth Cynilion Cenedlaethol a chynnyrch Cynilion Cenedlaethol i Brif Weithredwr Cynilion Cenedlaethol.

B. Darparu Canlyniadau Allweddol

Nod Cynilion Cenedlaethol yw:

Helpu i leihau cost benthyciadau'r Llywodraeth i drethdalwyr yn awr ac yn y dyfodol.

Targedau Perfformiad Allweddol

Amcan	Targed
Darparu swm a gytunwyd o werth ychwanegol a lefel a gytunwyd o ariannu net, tra'n cynnal ac yn gwella gwerth tymor hir busnes Cynilion Cenedlaethol	Targedau'n cael eu cytuno'n flynyddol gyda'r Trysorlys cyn dechrau'r flwyddyn ariannol
Codi lefelau gwasanaeth cwsmeriaid a sefydlu meincnodau addas	Gwelliant blynyddol mesuradwy yn lefelau meincnodi cymharol y gwasanaeth. Gwella targedau penodol o 5% y flwyddyn ar gyfartaledd hyd 2004
Gwneud yn siwr bod mwy o safonau arferion gorau ar gael i gwsmeriaid	Erbyn 31 Rhagfyr 2001, cyflwyno gwasanaeth ffôn 24/7/365. Erbyn 31 Rhagfyr 2002 cyflwyno opsiwn trafodion electroneg ar gyfer pob cynnyrch buddsoddi. Cyflwyno meincnodau effeithiol ar gyfer pob sianel mynediad wrth iddynt ymddangos
Gwneud gwelliannau parhaus mewn ansawdd ac effeithlonrwydd	Cerrig milltir effeithlonrwydd, a osodir yn flynyddol gan Weinidogion, yn unol â'r Cynllun Busnes ac amodau'r farchnad, ac yn amodol ar y targedau gwerth ychwanegol ac ariannu net

B.2 Mesur Perfformiad

Mae'r targedau perfformiad allweddol uchod yn rhan o raglen gwelliannau busnes Cynllun Corfforaethol Cynilion Cenedlaethol a gyflwynir i Weinidogion yn flynyddol. Mae Pwyllgor Gwaith Cynilion Cenedlaethol yn adolygu'r rhaglen hon bob mis, ac mae'r Bwrdd Rheoli yn ei hadolygu bob chwarter. Archwilir pob targed gan Deloitte and Touche, a gontractiwyd fel archwilwyr mewnol.

C Gwella Perfformiad

C.1 Strategaethau ar gyfer Gwella Perfformiad

Mae gwella gallu a pherfformiad busnes Cynilion Cenedlaethol, gan gynnwys ei rwydwaith cyflenwi, yn bwysig iawn i fusnes sydd â pholisi o isgontractio gwasanaethau gweithredol ac sy'n cystadlu yn y farchnad am gwsmeriaid. Caiff mentrau gwella perfformiad eu trin o fewn rhaglen o brosiectau a nodwyd yng Nghynllun Corfforaethol Cynilion Cenedlaethol, ac yn amodol ar ddisgyblaeth rheoli prosiect ffurfiol. Mae'r egwyddorion allweddol yn cynnwys:

- adeiladu busnes Cynilion Cenedlaethol sy'n dosbarthu gwerth cynaladwy ar gyfer ei fudd-ddeiliaid ac sy'n ddigon hyblyg i ddosbarthu ystod o gyhoeddiadau ariannol drwy gydol y cylch economaidd

- ailsefydlu brand a diwylliant Cynilion Cenedlaethol er mwyn atgyfnerthu gwerthoedd brand a sicrhau profiad cyson i'w gwsmeriaid

- defnyddio partneriaethau cyflenwyr i fuddsoddi yn y busnes, ei ddarparu a'i wella'n barhaus

- gweithredu systemau rheoli perfformiad fel rhan annatod o bolisi Cynilion Cenedlaethol

- gweithredu argymhellion Adroddiad Turnbull fel cyfrifoldeb annatod o reoli risg

- cefnogi newid diwylliant trwy gadwyn werth Cynilion Cenedlaethol gan chwalu hierarchiaeth, annog cyfranogaeth trwy'r busnes a symud i swyddfeydd cynllun agored a rennir gan Cynilion Cenedlaethol a staff ei bartneriaid allweddol

- gweithredu diwylliant o reoli a sicrhau ansawdd, gan ychwanegu at sylfaen y Model Rhagoriaeth Busnes a sefydlwyd eisoes

- defnyddio gallu fel sail ar gyfer rheoli perfformiad, gwobrwyo a phrosesau datblygiad personol

C.2 Targedau Gwerth am Arian

Prif amcan Cynilion Cenedlaethol yw cyfrannu at reoli dyled y Llywodraeth mewn modd cost-effeithiol. Mesurir cost-effeithiolrwydd trwy gymharu cyfanswm cost (gan gynnwys llog, treth rhagdybedig a chostau gweinyddol) cronfeydd a ddarperir gan Cynilion Cenedlaethol a'i gymharu â chost gyfatebol codi arian trwy stociau'r llywodraeth a Biliau Trysorlys. Yn y blynyddoedd diweddar, mae Cynilion Cenedlaethol wedi cyfrannu tua £200 miliwn y flwyddyn o "werth ychwanegol". Mae hyn yn gostwng cost net ariannu'r ddyled genedlaethol i'r cyhoedd o swm cyfatebol.

Mae Cynilion Cenedlaethol yn gweithredu system fesur gynhwysfawr i olrhain perfformiad gwerth ychwanegol trwy gydol y flwyddyn. Asesir rhaglenni a phrosiectau datblygu yn nhermau gwerth ychwanegol net presennol.

Mae'r contract allanol gyda Gwasanaethau Busnes Siemens (GBS), a ddaeth i rym ar 1 Ebrill 1999, yn eu galluogi i foderneiddio'r busnes, gan wella ansawdd ac ystod y gwasanaethau sydd ar gael i gwsmeriaid, lleihau costau a throsglwyddo risg. Rhagwelir y bydd y contract yn darparu arbedion yng nghyllideb yr Adran o 12.5% erbyn 2003-4 o'r ffigwr cychwynnol o £176 miliwn ar gyfer 2000-2001. Gyda 130 o staff, mae costau staff uniongyrchol Cynilion Cenedlaethol yn gyfrifol am £6 miliwn o'r ffigwr hwn.

Er mwyn helpu i fesur gwerth ychwanegol, rydym yn treialu nifer o ddulliau mesur lefelau cynhyrchu ac effeithlonrwydd yn ystod 2000-2001.

C.3 Amrywiaeth mewn Perfformiad

Erbyn hyn, mae Cynilion Cenedlaethol wedi rhoi bron y cyfan o'i waith allan i gontract. GBS sy'n delio â gwasanaethau ôl-swyddfa gan gynnwys gwerthiant, ôl-werthiant ac ad-daliadau, yn ogystal â mynediad trwy sianel (dros y ffôn, drwy'r post ac yn electronig). Mae Cownteri Swyddfa'r Post Cyf (CSPC) yn delio â thrafodion cangen ar gyfer cynnyrch bancio yn ogystal â chynnig pwynt gwerthiant cyffredinol. Cwmni allanol sy'n delio â marchnata a hysbysebu Cynilion Cenedlaethol, fel y rhan fwyaf o'i wasanaethau eraill.

Mae'r cysylltiadau cytundebol a gwaith gyda'r partneriaid hyn wedi'i seilio ar dargedau perfformiad manwl gywir, gyda phwyslais eglur ar ansawdd y gwasanaeth a roddir i gwsmeriaid Cynilion Cenedlaethol. Mae perfformiad yn cael ei fonitro yn erbyn y targedau hyn er mwyn gweld yn union pa lefel o wasanaeth mae Cynilion Cenedlaethol a'i gwsmeriaid yn ei dderbyn. Mae Cynilion Cenedlaethol wedi sefydlu cymaint â phosibl o ryddid er mwyn profi'r farchnad ehangach ar gyfer gwasanaethau contract sy'n wahanol i'r rhai sy'n cael eu darparu ar hyn o bryd. Mae hefyd wedi gosod rhwymedigaethau dan gontract i gwrdd â pherfformiad gorau'r farchnad os bydd y rhai sy'n cymharu meincnodau'n awgrymu bod eraill yn cynnig gwell gwasanaethau. Os bydd lefelau perfformiad yn annerbyniol, bydd didyniadau perfformiad (cost) yn cael eu tynnu oddi ar y cyflenwr, ac os na fydd yn adfer y sefyllfa o fewn cyfnod a nodir yn y contract, gall y contract gael ei ddirwyn i ben.

C.4 Caffael

Mae Cynilion Cenedlaethol wedi sefydlu Cyfarwyddiaeth Ffynonellu er mwyn delio â phob agwedd ar gaffael; o'r cysylltiadau â phartneriaid a chyflenwyr a ddisgrifir uchod yn C.3, i brynu gwasanaethau a nwyddau llai. Mae staff proffesiynol yno ac mae'n cynnal cysylltiadau agos â Swyddfa Fasnach y Llywodraeth (SFLl). Bydd Cynilion Cenedlaethol yn cydymffurfio â phrosesau porth SFLl ar gyfer prosiectau mawr, cymhleth neu newydd.

Erbyn Ebrill 2001, byddwn yn datblygu ac yn sefydlu system o Reoli Gwerth Gorau ar gyfer pob contract gyda chyflenwyr. Fe wnawn fonitro datblygiadau mewn mentrau caffael electronig a thendro electronig a noddir gan SFLl yn agos. Erbyn Ebrill 2001 bydd gennym strategaeth ar gyfer gweithredu'r cyfleusterau hyn.

C.5 Trosedd Ariannol

Mae contractau Cynilion Cenedlaethol gyda GBS a CSPC yn mynnu bod rhaid iddynt weithredu systemau a mesuriadau effeithiol yn erbyn twyll mewnol ac allanol. Mae GBS yn gyfrifol am gost net pob twyll cwsmer dros £250,000 (ffigwr hanesyddol o isel). Mae'r ffigwr hwn yn gostwng i £238,000 yn 2001-2002, £226,000 yn 2002-2003 a £214,000 yn 2003-2004, ac felly'n rhoi hwb i GBS i ostwng twyll cwsmeriaid yn barhaus. Disgwylir i CC, GBS a CSPC ddilyn dulliau gweithredu sefydledig y sector gwasanaeth ariannol er mwyn atal cannu arian.

O fewn yr Asiantaeth Cynilion Cenedlaethol sy'n cynnwys 130 o bobl, sefydlwyd proses Hunan-Asesu Rheoli Risg. Rheolir atal twyll, cannu arian a risgiau eraill o fewn rhaglen reoli risg lawn.

D. Canolbwyntio ar Gwsmeriaid

D.1 Profion Cwsmeriaid

Trefnir Cynilion Cenedlaethol o amgylch ei gwsmeriaid. Rydym yn dangos ein hymrwymiad i'n cwsmeriaid trwy ymgynghori â hwy trwy arolygon a gweithredu ar eu canfyddiadau. Mae gennym raglen o arolygon cwsmeriaid rheolaidd ar gyfer pob un o'n cynhyrchion a'n gwasanaethau. Defnyddir canfyddiadau hefyd i fonitro dangosyddion perfformiad bodlonrwydd cwsmeriaid yn ein contract gyda GBS. Rydym yn defnyddio ymchwil cwsmeriaid fel sail i'n rhaglenni datblygu sianel a chynnyrch.

D.2 Sut y gall cwsmeriaid gael gafael ar ein gwasanaethau

Mae Cynilion Cenedlaethol wrthi'n trawsnewid y ffordd y gall cwsmeriaid gael gafael ar ei gynnyrch a'i wasanaethau. Erbyn diwedd blwyddyn gyntaf cyfnod y Cytundeb Darparu Gwasaneth, ein nod yw darparu'r ffyrdd diweddaraf i gwsmeriaid a darpar gwsmeriaid ddefnyddio'n cynnyrch â'n gwasanaethau.

D.3 Gwobrau Rhagoriaeth mewn Darparu Gwasanaeth

Mae Cynilion Cenedlaethol wedi sicrhau achrediad Buddsoddwr mewn Pobl a'r Nod Siarter. Enillodd Cynilion Cenedlaethol Wobr Menter Cyllid Preifat 2000 yng nghategori gwasanaethau arbenigol. Mae ein partneriaid, GBS, yn Fuddsoddwr mewn Pobl, maent yn defnyddio'r cynllun Rheoli Ansawdd y Sefydliad Ewropeaidd ac mae ganddynt raglen uchelgeisiol ar gyfer ennill gwobrau arbenigol pellach. Y nod yw gweithredu safonau ISO 9000 trwy ein holl weithrediadau busnes erbyn Mawrth 2002.

D.4 Delio'n Brydlon â Gohebiaeth

Dros gyfnod y Cytundeb Darparu Gwasanaeth, bydd Cynilion Cenedlaethol yn ymateb i 95% o ohebiaeth gan Weinidogion a'r cyhoedd o fewn 10 niwrnod gwaith o'u derbyn yn Cynilion Cenedlaethol, a'r gweddill o fewn 15 diwrnod gwaith, os na chytunwyd ar ddyddiad arall.

E. Rheoli Pobl

E.1 Diwygio'r Gwasanaeth Sifil

Mae Cynilion Cenedlaethol yn arwain y ffordd mewn Moderneiddio'r Llywodraeth a diwygio'r Gwasanaeth Sifil. Mae'n rheoli ei fusnes er mwyn sicrhau gwerth, a dyna yw ei nod pennaf. Ei gontract allanol 10 i 15 mlynedd gyda GBS yw'r mwyaf hyd yn hyn yn sector cyhoeddus neu sector gwasanaethau ariannol y DU. Mae wedi cynnwys trosglwyddo 4,000 o staff ac wedi arwain at drawsnewid y gweithrediadau sydd eu hangen i gefnogi busnes Cynilion Cenedlaethol.

Mae chwe thema allweddol rhaglen ddiwygio'r Gwasanaeth Sifil – arweinyddiaeth, cynllunio busnes, amrywiaeth, dod â thalent i mewn, rheoli perfformiad a bargen newydd i staff – yn elfennau hanfodol o raglen newid sylweddol Cynilion Cenedlaethol.

Bydd Cynilion Cenedlaethol yn ceisio gwella rheoli perfformiad. Sefydlwyd cynllun peilot ar gyfer uwch staff y Gwasanaeth Sifil eisoes sy'n cynnwys bonws anghyfnerthedig. Erbyn diwedd Mawrth 2001, bydd Cynilion Cenedlaethol wedi cyflwyno system rheoli perfformiad newydd, a fydd yn cynnwys fframwaith gallu, trefniadau talu a gwerthuso newydd ac yn cefnogi hyfforddiant a datblygiad. Bydd y fframwaith newydd yn sicrhau bod targedau unigolion, gan gynnwys amcanion datblygu, yn cael eu cysylltu'n amlwg ag amcanion busnes.

Mae Cynilion Cenedlaethol wedi cyflwyno strategaeth gyfathrebu fewnol gyda phwyslais ar gyfathrebu ac adborth ddwy ffordd. Ymgynghorir â phobl o fewn Cynilion Cenedlaethol a'i rwydwaith cyflenwyr ac maent yn cymryd rhan mewn datblygu strategaethau a pholisïau newydd. Gwneir llawer o ymdrech i gyfathrebu materion busnes a chefndir penderfyniadau, o fewn Cynilion Cenedlaethol a'r rhwydwaith gyflenwyr.

E.2 Absenoldeb oherwydd Salwch

Bydd Cynilion Cenedlaethol yn gostwng y gyfradd gyfartalog flynyddol o 7. 3 diwrnod o absenoldeb y person i 4.3 diwrnod erbyn 2003.

F. Llywodraeth Electronig

Gweler B, C.3 a D.2 uchod.

G. Polisi a Strategaeth

Mae strategaeth fusnes Cynilion Cenedlaethol yn amodol ar broses heriol fanwl gywir bob blwyddyn. Mae'r gweithgareddau cynllunio a gweithredu busnes sy'n rhoi'r strategaethau ar waith yn cael eu harchwilio'n flynyddol gan Weinidogion yn y Cynllun Corfforaethol. Mae ansawdd a phrydlondeb y ddarpariaeth yn cael eu monitro bob mis gan Bwyllgor Gwaith Cynilion Cenedlaethol, a bob chwarter gan y Bwrdd Rheoli.

Mae llunio polisïau yn arwain at gynigion a gwasanaethau gwirioneddol i gwsmeriaid, ac mae modd mesur eu heffeithiolrwydd felly yn erbyn y manteision busnes a ragwelwyd pan dderbyniwyd y cynigion polisi i'w gweithredu.

Bydd Cynilion Cenedlaethol yn cyflwyno Côd Cwsmeriaid cynhwysfawr cyn diwedd blwyddyn ariannol 2000-2001, sy'n cyfleu'r dulliau o gyflwyno'r polisïau hyn i'r cyhoedd. Mae'r Côd hwn yn sail cadarn i werthoedd corfforaethol Cynilion Cenedlaethol.