WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Adolygiad 2012 o'r Gwasanaeth Budd-dal Tai a Budd-dal y Dreth Gyngor

Cyngor Gwynedd

Blwyddyn archwilio: 2012

Cyhoeddwyd: Medi 2012

Cyfeirnod y ddogfen: 438A2012

Statws yr adroddiad

Paratowyd y ddogfen hon at ddefnydd mewnol Cyngor Gwynedd fel rhan o'r gwaith a gyflawnir yn unol â swyddogaethau statudol, y Cod Ymarfer Archwilio a'r Datganiad o Gyfrifoldebau a gyhoeddwyd gan Archwilydd Cyffredinol Cymru.

Nid oes unrhyw gyfrifoldeb ar Swyddfa Archwilio Cymru (yr Archwilydd Cyffredinol a'i staff) na'r archwilydd penodedig, lle y bo'n gymwys, mewn perthynas ag unrhyw aelod, cyfarwyddwr, swyddog na chyflogai arall yn unigol, nac i unrhyw drydydd parti.

Os gwneir cais am wybodaeth y gallai'r ddogfen hon fod yn berthnasol iddi, tynnir sylw at y Cod Ymarfer a gyhoeddwyd o dan adran 45 o Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000. Mae Cod adran 45 yn nodi'r arfer a ddisgwylir gan awdurdodau cyhoeddus wrth ymdrin â cheisiadau, yn cynnwys ymgynghori â thrydydd partïon perthnasol. Mewn perthynas â'r ddogfen hon, mae Archwilydd Cyffredinol Cymru (a, lle y bo'n gymwys, ei archwilydd penodedig) yn drydydd parti perthnasol. Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynglŷn â datgelu neu ailddefnyddio'r ddogfen hon i Swyddfa Archwilio Cymru yn infoofficer@wao.gov.uk.

Lisa Williams oedd yn gyfrifol am gyflawni'r gwaith.

Cynnwys

Adroddiad cryno	4
Cwestiynau lefel uchel a chanfyddiadau	5

Adroddiad cryno

1. Caiff y broses o weinyddu Budd-dal Tai a Budd-dal y Dreth Gyngor effaith fawr ar ddinasyddion, gan gynnwys grwpiau agored i niwed, ac mae'n gofyn am gryn ryngweithio â nifer ac amrywiaeth mawr o gwsmeriaid agored i niwed. Mae'n bwysig sicrhau bod y gwasanaeth yn cael ei weithredu'n effeithiol ac yn effeithlon er mwyn diwallu eu hanghenion.
2. Gall gwasanaethau gwael o ran y budd-daliadau dan sylw gael effaith negyddol ar berfformiad gwasanaeth cwsmeriaid cyngor yn gyffredinol ac yn fwy penodol yng nghyd-destun ei strategaethau gwrthdlodi ehangach. Gallant rwystro pobl rhag dychwelyd i waith â thâl, atal cymorth ariannol rhag cyrraedd y rhai sydd ei angen a, thrwy hynny, achosi mwy o galedi.
3. Mae'r hyn a gaiff ei wario ar fudd-dal tai a budd-dal y dreth gyngor yn cyfrif am gyfran sylweddol o wariant refeniw gros cyngor. Er y caiff y rhan fwyaf ohono ei ariannu gan yr Adran Gwaith a Phensiynau (DWP), gall diffygion gweinyddol beri colled ariannol uniongyrchol i'r Cyngor yn sgil cymhorthdal is ar unrhyw fudd-dal a ordalwyd.
4. Cafodd Asesiad Gwella'r Budd-daliadau (2010-2011) ei drafod â swyddogion Cyngor Gwynedd (y Cyngor) ar ddechrau mis Chwefror 2012. Ar yr adeg honno, soniodd y Cyngor am sawl newid a wnaed i'r gwasanaeth ers ein hymweliad diwethaf ac mae'r adroddiad hwn yn canolbwyntio ar y newidiadau hynny.
5. Nod yr adolygiad hwn oedd ateb y cwestiwn: 'A yw trefniadau'r Cyngor ar gyfer darparu ei Wasanaethau Budd-dal Tai a Budd-dal y Dreth Gyngor yn debygol o arwain at welliant?' Daeth ein hadolygiad i'r casgliad y dylai'r ***cynnydd da a wnaed mewn perthynas â'r rhan fwyaf o agweddau ar ddarparu gwasanaethau budd-dal tai a budd-dal y dreth gyngor helpu'r Cyngor i reoli graddau'r newid a ddisgwylir yn yr ychydig flynyddoedd nesaf. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:***
   - gwnaed cynnydd da i wella prosesau gweinyddu ceisiadau;
   - mae trefniadau diogelwch yn debygol o atal twyll a gwallau;
   - ceir llai o ôl-groniad o ran ceisiadau am apeliadau ac ailystyriaethau a chaiff cynlluniau i wella gwybodaeth reoli eu llunio;
   - gwnaed cynnydd da i ddatblygu systemau rheoli perfformiad ar gyfer y Gwasanaeth Budd-dal Tai a Budd-dal y Dreth Gyngor er mae'r fath drefniadau yn dibynnu ar nifer fechan iawn o staff;
   - ni chafwyd unrhyw ymgynghori â defnyddwyr gwasanaethau i werthuso p'un a yw'r gwasanaeth yn diwallu eu hanghenion.
6. Amlinellir ein canfyddiadau, ein casgliadau a'n cynigion ar gyfer gwella yn y tabl dilynol.

Cwestiynau lefel uchel a chanfyddiadau

Cwestiwn Lefel Uchel	A yw trefniadau'r Cyngor ar gyfer darparu ei Wasanaethau Budd-dal Tai a Budd-dal y Dreth Gyngor yn debygol o arwain at welliant?
Ateb Lefel Uchel: **Daethom i'r casgliad canlynol:**	Dylai'r cynnydd da a wnaed mewn perthynas â'r rhan fwyaf o agweddau ar ddarparu gwasanaethau budd-dal tai a budd-dal y dreth gyngor helpu'r Cyngor i reoli graddau'r newid a ddisgwylir yn yr ychydig flynyddoedd nesaf.
A yw newidiadau diweddar i brosesau gweinyddu ceisiadau yn debygol o arwain at welliannau?	Gwnaed cynnydd da i wella prosesau gweinyddu ceisiadau.
A yw trefniadau diogelwch yn debygol o atal twyll a gwallau a helpu i reoli lefel y ddyled a ordelir?	Mae trefniadau diogelwch yn debygol o atal twyll a gwallau.
A yw'r gwasanaeth yn mynd i'r afael yn effeithiol ag achosion o oedi cyn ymateb i geisiadau cwsmeriaid am ailystyriaeth ac apeliadau?	Ceir llai o ôl-groniad o ran ceisiadau am apeliadau ac ailystyriaethau a chaiff cynlluniau i wella gwybodaeth reoli eu llunio.
A oes systemau ar waith i reoli perfformiad a chostau yn effeithiol?	Gwnaed cynnydd da i ddatblygu systemau rheoli perfformiad ar gyfer y Gwasanaeth Budd-dal Tai a Budd-dal y Dreth Gyngor er mae'r fath drefniadau yn dibynnu ar nifer fechan iawn o staff.
A gaiff barn defnyddwyr y gwasanaeth ei gwerthuso?	Ni chafwyd unrhyw ymgynghori â defnyddwyr gwasanaethau i werthuso p'un a yw'r gwasanaeth yn diwallu eu hanghenion.

Cwestiwn Lefel Uchel	A yw trefniadau'r Cyngor ar gyfer darparu ei Wasanaethau Budd-dal Tai a Budd-dal y Dreth Gyngor yn debygol o arwain at welliant?
Cynigion ar gyfer Gwella	C1 Sicrhau nad yw trefniadau rheoli perfformiad yn gwbl ddibynnol ar p'un a yw'r Swyddog Sicrhau Ansawdd a Hyfforddiant ar gael.
	C2 Sicrhau bod pob aelod o staff yn ymwybodol o'r trefniadau parhad busnes a nodir yn y cynllun adfer ar ôl trychineb.
	C3 Sicrhau nad yw'r broses o drosglwyddo gweithgareddau hyrwyddo budd-dal o'r Cyngor i'r Ganolfan Cyngor ar Bopeth yn cael effaith negyddol ar y broses o ymgysylltu â dinasyddion.
	C4 Ystyried cyflwyno proses ymgynghori neu arolwg i werthuso barn cwsmeriaid am y gwasanaeth.

WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Wales Audit Office
24 Cathedral Road
Cardiff CF11 9LJ

Tel: 029 2032 0500
Fax: 029 2032 0600
Textphone: 029 2032 0660

E-mail: info@wao.gov.uk
Website: www.wao.gov.uk

Swyddfa Archwilio Cymru
24 Heol y Gadeirlan
Caerdydd CF11 9LJ

Ffôn: 029 2032 0500
Ffacs: 029 2032 0600
Ffôn Testun: 029 2032 0660

E-bost: info@wao.gov.uk
Gwefan: www.wao.gov.uk