

Dyddiad:	21 Medi 2023
Teitl:	Sefydlu Siop un Stop ar gyfer Ymholiadau Tai
Pwrpas:	Cyflwyno Diweddariad
Swyddog Cyswllt:	Hedd Tomos, Pennaeth Cynorthwyol Tai ac Eiddo
Aelod Cabinet:	Cynghorydd Craig ab Iago

1. Cyflwyniad

- 1.1 Fel rhan o adroddiad ar y Cynllun Gweithredu Tai ar Mawrth 17, 2022, diweddarwyd y Pwyllgor Craffu Gofal o'r gwaith i ddatblygu gwasanaeth ar gyfer trigolion Gwynedd ynglŷn â'u hymholiadau yn ymwneud â'r maes tai. Trwy sefydlu Siop Un Stop, mae'r Adran yn awyddus i gyflwyno cyfundrefn sydd yn gallu ymateb i anghenion trigolion wrth gyflwyno ceisiadau yn ymwneud â thai mewn un lle canolog. Trafodwyd gydag aelodau'r Pwyllgor fod, ar hyn o bryd, nifer o bwyntiau cyswllt o fewn yr Adran i'r cyhoedd gael mynediad at wahanol wasanaethau yn y maes Tai ac Eiddo a all olygu nad yw eu holl anghenion yn cael eu cyfarch.
- 1.2 Yn ogystal, i wella profiadau'r cwsmer, byddai sefydlu Siop Un Stop yn galluogi gwell dealltwriaeth o anghenion cyffredinol ein cwsmeriaid, ynghyd ag amlygu i reolwyr mewnlol os oes angen buddsoddi mwy o ein hadnoddau mewn meysydd penodol.

2. Diweddariad

- 2.1 Mae sawl ddatblygiad nodedig wedi digwydd ers cyflwyno'r adroddiad diwethaf ac fe amlygir y cynnydd yn yr adrannau isod.
- 2.2 Mae sesiynau ymgysylltu gyda phartneriaid allweddol (e.e. cymdeithasau tai a mudiadau trydydd sector) wedi'u cynnal dros y 18 mis diwethaf er mwyn adnabod a oes cyfleoedd i gryfhau'r trefniadau presennol ac unrhyw effaith posibl ar natur y cyswllt y bydd unigolion yn ei gael gyda'r mudiadau. Teimlwn y bu'r broses yn ddefnyddiol i rannu gwybodaeth y ddwy ffordd ynglŷn â phwrpas a'r broses cyfeirio, yn cynnwys, mewn rhai sefyllfaoedd, i ymholiadau barhau i fynd yn syth at ddarparwyr allanol. Cynhaliwyd trafodaethau gyda holl wasanaethau o fewn yr Adran ac Adrannau eraill perthnasol i gael gwell dealltwriaeth o'r cyswllt gyda'n trigolion mewn perthnasedd â'r ymholiadau y bydd y Siop Yn Stop yn eu cefnogi.
- 2.3 Cynhaliwyd ymgynghoriad cychwynol gyda'r cyhoedd yn Ionawr 2023 i dderbyn adborth ynglŷn â phrofiadau cyffredinol trigolion yn ymwneud â'u cyswllt efo'r Adran Tai. Derbyniwyd 154 o ymatebion gyda'r mwyafrif (dros 50%) yn nodi bod eu profiadau yn dda neu dda iawn ar y cyfan a bod eu hymholiad wedi derbyn sylw priodol.
- 2.4 Amlygwyd fod dyhead clir i allu llenwi ffurflen gais ar-lein ar gyfer ceisiadau y gofrestr tai cymdeithasol gyda dros 70% o ymatebion yn nodi y byddai hwn yn ddatblygiad positif. Mae hyn eisoes wedi ei adnabod fel blaenoriaeth gan yr Adran, er nad oes capasiti oddi mewn y system bresennol i alluogi pobl i wneud ceisiadau ar lein neu i alluogi staff i brosesu'r ceisiadau. Fel canlyniad, mae hyn yn golygu bod rhaid darparu copïau caled o'r ceisiadau neu i yrru sgan o'r ceisiadau fel atodiad e-bost. Nid yw hwn y ffordd fwyaf hwylus i'r cwsmer neu'r ffordd fwyaf effeithiol i alluogi'r staff i ddelio gyda'r cais.
- 2.5 O'r rheiny wnaeth ateb 'oes' pan ofynnwyd 'oes unrhyw beth allwn ni ei wella?' (oddeutu 40%) amlygodd dros hanner yr ymatebion bod angen gwella'r cyfathrebu rhwng y Cyngor a'r cwsmer. Yn benodol, mewn rhai sefyllfaoedd mae diffyg cyfathrebu rheolaidd a diffyg diweddariadau wedi

bod yn broblem ac byddai gwell presenoldeb ar-lein i dderbyn y wybodaeth heb orfod codi'r ffôn/e-bostio wedi bod o fudd. Er, ar y cyfan, roedd y mwyafrif o ymatebwyr yn fodlon gyda'r cymorth a chysondeb y wybodaeth a dderbyniwyd.

- 2.6 Un o'r camau mwyaf allweddol ar gyfer sefydlu'r drefn newydd oedd penodi arweinydd Siop un Stop yn Chwefror 2022 sydd wedi galluogi'r adran i ymchwilio sut gellid gosod strwythur priodol i weithrediad y Siop Un Siop.
- 2.7 Yn sgil penodiad yr arweinydd ac fel canlyniad i asesiad o natur yr ymholiadau a dderbyniwyd gan yr Adran daethpwyd i'r casgliad yn dilyn trafodaethau mewnol y byddai'n synhwyrol i ymgorffori'r Uned Tîm Opsiynau Tai i mewn i'r Siop un Stop. Roedd hyn fel canlyniad i asesiad o'r nifer o alwadau a dderbyniwyd gan yr Adran a'r nifer o ymweliadau i dudalennau we'r Adran Tai ac Eiddo, a oedd yn dangos yn glir mai'r maes gwaith yma oedd yn derbyn y mwyafrif o ymholiadau gan y cyhoedd. Mae hyn yn golygu fod, fel rhan o'r broses anwytho staff newydd sydd yn cael eu penodi i'r Siop Un Stop, y bydd hyfforddiant llawn ar gyfer asesu ceisiadau Opsiynau Tai yn cael eu cynnig. Mae staff presennol y Tîm Opsiynau Tai hefyd wedi derbyn hyfforddiant ynglŷn â delio gydag ymholiad cwsmer cyffredinol. Mae strwythur y tîm bellach bron yn gyflawn, a phenodwyd dirprwy arweinydd fel rhan o'r broses hyn yn ogystal ym mis Mai 2023.

Sustem newydd

- 2.8 Nodwyd yn yr adroddiad blaenorol i'r Pwyllgor Craffu fod angen sefydlu sustem newydd a fyddai'n galluogi'r Adran i gadw gwybodaeth gynhwysfawr a chyfredol mewn un lle canolog. Ar y sail fod newidiadau arfaethedig wedi eu crybwyll i strwythur staffio mewnol (fel amlygwyd uchod), penderfynwyd cynnwys anghenion ar gyfer sustem newydd i waith y tîm Opsiynau Tai a'r maes digartrefedd yn ogystal.
- 2.9 Fel cam cychwynnol, ymchwiliwyd i ba fath o wybodaeth fydd angen i'r system gadw er mwyn helpu trigolion ynghyd â chasglu gwybodaeth ar gyfer dangosyddion perfformiad allweddol. Edrychwyd hefyd i mewn i gyfleoedd i gael gwell presenoldeb ar-lein i hwyluso'r dull i drigolion gysylltu, a pha effaith mae hynny am gael ar y tîm (e.e. lleihau galwadau, ac o bosib newid strwythur y tîm). Mae'n debygol y byddai presenoldeb ar-lein hefyd yn arwain at sefyllfa lle bydd swyddogion yn gallu canolbwyntio a'r natur craidd yr ymholiad yn hytrach nag ar agweddau gweinyddol.
- 2.10 Paratowyd briff ar gyfer y Tîm Categori Corfforaethol i adnabod sustemau a fyddai'n bodloni ein hanghenion drwy'r fframwaith G-Cloud 13. Yn dilyn hyn, cynhaliwyd proses dendro ar gyfer y gwaith a threfnwyd cyfarfodydd gyda'r cwmnïau perthnasol i ofyn iddynt am ddealltwriaeth a fyddai eu sustemau yn cyfarch yr anghenion a oedd wedi'u hadnabod ac yn alinio gyda'n gweledigaeth ar gyfer y Siop un Stop. Crëwyd rhestr fer o'r sustemau ar y farchnad yn seiliedig ar gostau sefydlu, costau rhedeg, amserlen weithredu a gweithred y sustem ac mae'r cwmni llwyddiannus wedi ei adnabod i gyflawni system ar gyfer Opsiynau Tai a Digartrefedd.
- 2.11 Rhagwelir y bydd y sustem sydd wedi'i ddewis yn moderneiddio y gwasanaeth a gynigir i'r cyhoedd. Bydd hyn yn galluogi ymgeiswyr i roi cais am eiddo cymdeithasol ar-lein a byddent yn gallu gweld gwybodaeth eu cais yn cynnwys: band, math eiddo, nifer ystafell wely a dewisiadau ardaloedd. Gobeithir y bydd yn bosibl i hysbysu swyddogion y Siop un Stop o ddiweddariadau i'r cais trwy'r sustem newydd. I sicrhau fod y sustem yn bodloni anghenion elfennau Opsiynau Tai

ein partneriaid allanol yn ogystal, bu i ni ymestyn gwahoddiad i gynrychiolwyr o'r Cymdeithasau Tai i sesiynau ar gyfer derbyn eu mewnbwn.

2.12 Mae'r gwaith rhaglunedig yn mynd yn ei flaen yn cynnwys trefniadau i sefydlu'r sustem, cyfnod treialu a dyddiadau ar gyfer hyfforddiant perthnasol.

2.13 I sicrhau fod y trefniadau cadarn ar gyfer cyfathrebu rhwng y Siop un Stop a sustemau mewnol adrannau eraill, penderfynwyd defnyddio'r sustem fewnol FFOS ar gyfer gwaith derbyn galwadau a gwaith gweinyddol dydd-i-ddydd y Siop un Stop, gan ei fod yn gysylltiedig gyda'r gwefan y Cyngor a chyfrifon ar y wefan yn barod. Bydd y ddau system yma yn gallu siarad gyda'i gilydd er mwyn hwyluso taith yr unigolyn o'r cyswllt cyntaf i'r olaf.

Un Pwynt Mynediad (SPOA) Grant Cymorth Tai

2.14 Fel y nodir yn yr adroddiad Pwyllgor Craffu Gofal blaenorol, mae'r Cyngor wedi penderfynu sefydlu Un Pwynt Mynediad (SPOA) ar gyfer rhai o brosiectau a gwasanaethau sydd yn cael eu hariannu gan y Grant Cymorth Tai. Ariennir y trefniadau mewnol trwy'r Grant Cymorth Tai ac mae'r swyddogion yn eistedd o fewn y Siop Un Stop. Pwrpas y grant yn gyffredinol yw atal digartrefedd a chefnogi pobl i feddu ar y gallu, yr annibyniaeth, y sgiliau a'r hyder i gael gafael ar gartref sefydlog ac addas. Mi fydd sefydlu'r SPOA yn newid sylweddol i'r drefn bresennol. Bydd hyn yn symleiddio'r broses i unigolion sy'n cael eu cyfeirio at wasanaethau a darparwyr sydd yn derbyn arian o'r Grant Cymorth Tai. Mi fydd hyn hefyd yn caniatáu gwell trosolwg o holl anghenion yr unigolyn wrth gyfeirio at wahanol wasanaethau.

2.15 Bydd y trefniadau hyn hefyd yn galluogi'r Adran i gael gwell dealltwriaeth o bwy sydd yn derbyn cymorth gan y grant. Yn hanesyddol, bu rhaid disgwyl cyfnod o 6 mis i dderbyn gwybodaeth am ganlyniadau'r rhaglen. Bydd y drefn newydd yn golygu y medrwn ddefnyddio'r wybodaeth yma i helpu comisiynu darpariaeth newydd wrth ddefnyddio data cyfredol yn hytrach na gwybodaeth hanesyddol.

2.16 Mae trefn newydd y SPOA wrthi'n cael ei dreialu gydag unedau mewnol ar hyn o bryd ac mae 220 o drigolion Gwynedd eisoes wedi elwa wrth dderbyn gwybodaeth ac arweiniad gyda'u hanghenion cymorth tai perthnasol.

3. Argymhellion

3.1 Derbyn a nodi'r adroddiad.

3.2 Swyddogion i hysbysu aelodau'r Pwyllgor o'r broses ymgysylltu wrth i'r trefniadau gweithredol dod i rym.