



WALES **AUDIT** OFFICE
SWYDDFA **ARCHWILIO** CYMRU

Aseiad Gwella Budd-dal Tai a Budd-dal y Dreth Gyngor

Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy

Cyhoeddwyd: Gorffennaf 2012

Cyfeirnod y ddogfen: 576A2011

Statws yr adroddiad

Roedd y tîm a gyflawnodd y gwaith yn cynnwys Lisa Williams, Jayne Power a Gareth Rees.

Paratowyd y ddogfen hon at ddefnydd mewnol Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy 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 partion 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 aildefnyddio'r ddogfen hon i Swyddfa Archwilio Cymru yn infoofficer@wao.gov.uk.

Cynnwys

Adroddiad cryno

Cefndir a chyd-destun	4
Mae gweinyddu budd-daliadau tai yn cael effaith sylweddol ar ddinasyddion, gan gynnwys grwpiau sy'n agored i niwed	5
Mae budd-dal tai hefyd yn cael effaith sylweddol ar gyllid llywodraeth ganolog a llywodraeth leol	6
Mae cyfran is o gartrefi yng Nghonwy yn cael budd-dal tai na'r cyfartaledd ar gyfer Cymru	6
Dylai trefniadau'r Cyngor ar gyfer gweinyddu ceisiadau sicrhau bod pobl yn cael eu budd-daliadau mewn modd amserol ond mae rhywfaint o risg y bydd y gwasanaeth yn methu	7
Dylai'r trefniadau diogelwch sydd ar waith gan y Cyngor sicrhau bod y budd-dal cywir yn cael ei dalu i'r bobl gywir ond mae rhywfaint o risg y bydd y gwasanaeth yn methu	10
Dylai'r trefniadau ffocws ar gwsmeriaid sydd ar waith sicrhau bod pobl yn gallu defnyddio'r gwasanaeth budd-daliadau ac nid oes llawer o risg y bydd y gwasanaeth yn methu	14
Mae'r Cyngor yn cyfrannu tua £0.5 miliwn tuag at gost darparu'r gwasanaeth, un o'r cyfraniadau isaf yng Nghymru, ac mae cyfanswm y gost fesul cais yn is na chyfartaledd Cymru	15
Y camau nesaf	17

Adroddiad cryno

Cefndir a chyd-destun

1. Mae awdurdodau lleol (ALLau) yn y Deyrnas Unedig yn talu allan tua £25 biliwn mewn Budd-daliadau Tai a Budd-daliadau'r Dreth Gyngor i dros bum miliwn o gartrefi incwm isel. Yn 2009-10 gwariwyd tua £1.08 biliwn ar fudd-daliadau tai (£832.9 miliwn) a budd-daliadau'r dreth gyngor (£248.9 miliwn) ledled Cymru.
2. Mae budd-dal tai a budd-dal y dreth gyngor yn swyddogaeth annatganoledig yng Nghymru. Mae tua 380 o gynghorau ledled y DU yn cyflawni'r cynllun o dan arweiniad Adran Gwaith a Phensiynau Llywodraeth y DU.
3. Mae'r Adran Gwaith a Phensiynau yn talu cost y budd-daliadau a dalwyd i hawlwr yn ôl i'r cynghorau drwy set gymhleth o reolau cymhorthdal. Mae cynghorau hefyd yn cael 'grant gweinyddol' i dalu am gost darparu'r gwasanaeth a, dros y blynyddoedd diwethaf, talwyd grant gweinyddol ychwanegol i gynghorau i liniaru'r costau ychwanegol sy'n gysylltiedig â chynnydd mewn llwyth achosio.
4. Mae'r adroddiad hwn yn rhoi sylwadau ar effeithiolrwydd perfformiad y gwasanaeth o ran budd-daliadau tai a budd-daliadau'r dreth gyngor, materion cyfredol a barn yr Adran Gwaith a Phensiynau ar y gwasanaeth. Darperir gwybodaeth genedlaethol am fudd-daliadau gan yr Adran Gwaith a Phensiynau ond cyfyngir hyn i'r dangosyddion allweddol canlynol:
 - BNF/004 – Yr amser a gymerir i brosesu ceisiadau newydd am fudd-dal tai a budd-dal y dreth gyngor a newidiadau; a
 - BNF/005 – Nifer y newidiadau mewn amgylchiadau sy'n effeithio ar hawl cwsmeriaid i fudd-dal tai neu fudd-dal y dreth gyngor yn ystod y flwyddyn.Nid yw'r Adran Gwaith a Phensiynau wedi gofyn yn ffurfiol am wybodaeth am y dangosyddion allweddol hyn ers mis Ebrill 2011 ac nid yw Llywodraeth Cymru yn eu cynnwys mwyach fel Dangosydd Strategol Cenedlaethol.
5. Dros y ddwy flynedd ddiwethaf mae Swyddfa Archwilio Cymru wedi defnyddio Proffil Perfformiad Gwasanaeth i gasglu data am y gwasanaeth ar ddiwedd y flwyddyn. Rydym hefyd wedi defnyddio Proffil Perfformiad Gwasanaeth ar gyfer 2010-11 gan ei fod yn set ehangach o lawer o ddata sydd ei angen ar reolwr gwasanaethau yn ein barn ni i'w helpu i reoli eu gwasanaethau.
6. Er mwyn dod i gasgliadau ac argymell meysydd ar gyfer gwaith yn y dyfodol, yn adran 3 o'r adroddiad hwn rydym wedi ystyried gwybodaeth amrywiol ac wedi darparu asesiad o'r risg y bydd gwasanaeth yn methu a/neu ganlyniadau gwael i ddefnyddwyr gwasanaethau mewn pedwar maes perfformiad:
 - Gweinyddu ceisiadau
 - Diogelwch
 - Ffocws ar gwsmeriaid
 - Rheoli adnoddau

Mae gweinyddu budd-daliadau tai yn cael effaith sylweddol ar ddinasyddion, gan gynnwys grwpiau sy'n agored i niwed

7. Er mwyn gweinyddu budd-daliadau tai/budd-daliadau'r dreth gyngor, rhaid rhyngweithio'n helaeth â nifer fawr o gwsmeriaid sy'n agored i niwed, felly mae'n bwysig y gall y gwasanaeth ddiwallu eu hanghenion. Gall gwasanaeth gwael o ran budd-daliadau tai/budd-daliadau'r dreth gyngor effeithio ar berfformiad cyngor o ran gwasanaeth cwsmeriaid yn gyffredinol ac yn fwy penodol gall gael effaith negyddol ar:
 - Nifer yr ôl-ddyledion rhent ac achosion o droi allan.
 - Mynediad at dai addas – os yw landlordiaid yn amharod i rentu i bobl sy'n cael budd-daliadau tai/budd-daliadau'r dreth gyngor gall hyn arwain at ddibyniaeth ar lety anaddas neu dros dro.
 - Tenantiaid â phlant - oherwydd gall troi allan a'r angen i symud olygu bod angen newid ysgol. (Mae astudiaethau hefyd wedi dangos y gall byw mewn llety dros dro gael effaith andwyol ar gynnydd plentyn yn yr ysgol.)
 - Ymdrechion i annog pobl i symud o fudd-daliadau i waith - oherwydd pryder y bydd hyn yn tarfu ar fudd-daliadau o bosibl.
 - Iechyd hawlwr agored i niwed ac oedrannus - gall oedi cyn talu a phroblemau eraill, megis gordaliadau, gael effaith andwyol ar iechyd meddwl a chorfforol y cwsmeriaid hyn.
 - Strategaethau gwrth-dlodi ehangach.
8. Mae Timau Budd-daliadau Tai a Threth Gyngor felly yn cyfrannu at ganlyniadau cadarnhaol i ddinasyddion, mewn nifer o feysydd, gan gynnwys tlodi plant, digartrefedd, bod heb waith a chymorth i bobl ag anabledau. Wrth wneud hynny maent hefyd yn helpu'r cyngor i gyflawni amrywiaeth o amcanion gwella. Mae gwasanaethau budd-dal effeithiol yn golygu y gall pobl gael mynediad tecach at gartrefi gweddus sydd, yn ei dro, yn helpu i fynd i'r afael â materion iechyd. Gall gwasanaethau budd-dal gwael rwystro pobl rhag dychwelyd i waith â thâl, atal cymorth ariannol rhag cyrraedd y rhai sydd ei angen, ac achosi mwy o galedi.
9. Nid yw nifer sylweddol o bobl sydd â hawl i wneud cais am fudd-daliadau ledled Cymru yn eu hawlio. Dyrannodd Llywodraeth Cymru £1 filiwn y flwyddyn am y tair blynedd 2008-11 i ariannu camau gweithredu gan awdurdodau lleol gyda'r nod o gynyddu nifer y bobl sy'n cael budd-dal tai a budd-dal y dreth gyngor. Yn ogystal â'r arian hwn sefydlodd Llywodraeth Cymru weithgor i ymchwilio i'r rhwystrau sy'n atal pobl rhag cael budd-dal tai yng Nghymru ac i amlygu a hyrwyddo arfer gorau, yn seiliedig ar brofiad awdurdodau lleol sydd wedi llwyddo i gynyddu nifer y bobl sy'n cael budd-dal tai dros y blynyddoedd diwethaf.

Mae budd-dal tai hefyd yn cael effaith sylweddol ar gyllid llywodraeth ganolog a llywodraeth leol

10. Mae gwariant ar fudd-daliadau tai a budd-daliadau'r 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, gall diffygion wrth weinyddu beri colled ariannol uniongyrchol i'r ALI yn sgil cymhorthdal is ar fudd-daliadau a ordalwyd. Gall y colledion hyn, ynghyd â'r costau uwch a allai godi yn sgil gwasanaeth aneffeithlon, gyfrannu yn eu tro at yr angen i godi lefelau'r dreth gyngor (neu leihau gwasanaethau eraill ar gyfer y gymuned) er mwyn 'ariannu' costau darparu'r gwasanaeth budd-dal tai/budd-dal y dreth gyngor.
11. Gall cyngor hefyd golli arian os oes nifer fawr o wallau ganddo a/neu os yw'n talu budd-daliadau ar geisiadau twyllodrus, yn enwedig os nad yw'n gwneud digon i adennill budd-daliadau a ordalwyd.
12. Mae'n bwysig hefyd bod cynghorau'n diogelu arian cyhoeddus yn fwy cyffredinol (h.y. yr arian a ddarperir gan yr Adran Gwaith a Phensiynau) - gan sicrhau y telir budd-dal ar y gyfradd gywir, mai dim ond i'r rhai sydd â hawl i'w gael y caiff ei dalu ac yr ymdrinnir â thwyll budd-daliadau drwy weithgareddau sy'n atal, canfod, cywiro a chosbi.

Mae cyfran is o gartrefi yng Nghonwy yn cael budd-dal tai na'r cyfartaledd ar gyfer Cymru

13. Yn 2009, roedd 15.5 y cant o gartrefi yng Nghonwy yn cael budd-dal tai. Roedd hyn yn is na chyfartaledd Cymru o 17.5 y cant. Ar gyfer budd-dal y dreth gyngor roedd y nifer hefyd yn is na chyfartaledd Cymru, sef 22.1 y cant o gymharu â chyfartaledd Cymru o 23.9 y cant.
14. Poblogaeth 'oedran budd-daliadau' Conwy (h.y. y rhai a allai ddod yn hawlwr) ym mis Mai 2011 yw'r 15fed uchaf yng Nghymru, ac adlewyrchir hyn hefyd yn y llwyth achosion sydd yn yr 11eg safle (lle mae'r cyntaf yn cyfateb i'r uchaf).
15. Mae'r llwyth achosion yng Nghyngor Bwrdeistref Sirol Conwy (y Cyngor) ym mis mai 2011 (y data diweddaraf sydd ar gael) wedi cynyddu 8.8 y cant ers Ebrill 2009, cyfradd twf gyflymach na'r cyfartaledd yng Nghymru o saith y cant dros yr un cyfnod. Ers Ebrill 2009 mae nifer y bobl sy'n cael budd-dal tai wedi cynyddu mwy na 14 y cant a bron 10 y cant ar gyfer budd-dal y dreth gyngor. Mae'r ddau gynnydd hyn yn sylweddol uwch na chyfartaledd Cymru ar gyfer y cyfnod, sef wyth y cant ar gyfer y rhai sy'n cael budd-dal tai a phump y cant ar gyfer y rhai sy'n cael budd-dal y dreth gyngor, sy'n awgrymu bod mwy o bobl yng Nghonwy wedi bod yn hawlio dros y ddwy flynedd ddiwethaf ac ar gyfradd uwch na chynghorau eraill. Hwn oedd y cynnydd mwyaf ar gyfer y rhai sy'n cael budd-dal tai yng Nghymru. Yn 2009-10 a 2010-11, mae Strategaeth Hawlio Budd-daliadau wedi bod ar waith yn Uned Budd-daliadau'r Cyngor a dull gweithredu wedi'i dargedu o ran hawlio, sydd â'r nod o nodi pobl a all fod â hawl i gael budd-daliadau,

annog a helpu pobl i wneud cais a chodi ymwybyddiaeth yn gyffredinol o'r budd-daliadau sydd ar gael.

Tabl 1: nifer y bobl yng Nghonwy sy'n cael budd-dal tai/budd-dal y dreth gyngor

Dyddiad	Nifer y bobl sy'n cael budd-dal tai	Nifer y bobl sy'n cael budd-dal y dreth gyngor	Cyfanswm y llwyth achosion
Ebrill 2009	7,670	10,980	12,040
Gorffennaf 2010	Heb ei gyhoeddi gan yr Adran Gwaith a Phensiynau	Heb ei gyhoeddi gan yr Adran Gwaith a Phensiynau	Heb ei gyhoeddi gan yr Adran Gwaith a Phensiynau
Mawrth 2011	8,730	12,070	13,040
Mai 2011	8,790	12,070	13,100
Cynnydd canrannol o fis Ebrill 2009 i fis Mai 2011	14.6%	9.9%	8.8%

Dylai trefniadau'r Cyngor ar gyfer gweinyddu ceisiadau sicrhau bod pobl yn cael eu budd-daliadau mewn modd amserol ond mae rhywfaint o risg y bydd y gwasanaeth yn methu

16. Un o nodau strategol allweddol yr Adran Gwaith a Phensiynau yw bod pobl yn cael eu budd-daliadau mewn modd amserol. Defnyddir y Dangosydd Amser Cywir (RTI) gan yr Adran Gwaith a Phensiynau i werthuso pa mor gyflym y mae cyngor wedi prosesu ei geisiadau newydd a'i hysbysiadau am newid mewn amgylchiadau (mae'r Adran Gwaith a Phensiynau bellach yn monitro hyn bob chwarter ac wedi cyhoeddi'r data hwn ar gyfer 2010-11 yn unig).
17. Yr RTI ar gyfer Conwy yn 2010-11 oedd 11 diwrnod sy'n debyg i'r cyfartaledd ar gyfer y DU sef 11 diwrnod a'r cyfartaledd ar gyfer Cymru, sef 10 diwrnod. Mae hyn yn awgrymu bod yr amser a gymerir i brosesu ceisiadau newydd a newid mewn amgylchiadau yng Nghonwy yn debyg i weddill y DU ar gyfartaledd.
18. Dwy elfen yr RTI yw ceisiadau newydd a hysbysiadau am newid mewn amgylchiadau a chofnodir y rhain ar wahân bellach o dan y term 'cyflymder prosesu' ar gyfer 2011-12. Dengys tabl 2 isod y perfformiad ar gyfer y ddwy elfen hyn.

Tabl 2: Prosesu Ceisiadau Cyffredinol (dyddiau yw'r data i gyd)

Prosesu Ceisiadau Blynyddol			Cyfartaledd y DU		Cyfartaledd Cymru	
	Ceis-iadau newydd	Newid mewn amgylchiadau	Ceis-iadau newydd	Newid mewn amgylchiadau	Ceis-iadau newydd	Newid mewn amgylchiadau
2006-07	32	8	29	9	29	10
2007-08	31	10	25	8	24	8
2008-09	Ddim ar gael					
2009-10	24	8	25	8	23	8
2010-11	21	8	23	10	23	7
2011-12 Ch1	21	8	25	12	23	9
2011-12 Ch2	19	7	24	11	20	8

19. Yn gyffredinol yn ystod 2010-11, yr amser a gymerwyd i brosesu ceisiadau newydd oedd 21 diwrnod. Roedd hyn yn gynt na chyfartaledd Cymru a'r DU sef 23 diwrnod ar gyfer yr un cyfnod. Mae'r gwelliant hwn yn well na'r hyn a welwyd ledled y DU. Cymerwyd 24 diwrnod i brosesu ceisiadau newydd yng Nghonwy yn 2009-10 (o gymharu â chyfartaledd y DU o 25 diwrnod yn 2009-10). Cyflymder y prosesu yn ystod hanner cyntaf 2011-12 oedd 19 diwrnod, sy'n sylweddol well na chyfartaledd y DU o 24 diwrnod a chyfartaledd Cymru o 20 diwrnod.
20. Yn gyffredinol yn ystod 2010-11, wyth diwrnod a gymerwyd i brosesu hysbysiadau am newid mewn amgylchiadau. Mae hyn yn cymharu'n dda â chyfartaledd y DU o 10 diwrnod ac roedd ychydig yn arafach na chyfartaledd Cymru o saith diwrnod ar gyfer yr un cyfnod. Gwellodd perfformiad yn ystod hanner cyntaf 2011-12 ac nid efelychodd y dirywiad cyffredinol a welwyd ledled y DU o gymharu â 2009-10.
21. Fel rhan o agenda Diwygio Lles yr Adran Gwaith a Phensiynau mae'r darlun llawn ynghylch pa wasanaethau a ddarperir yn ganolog ac yn lleol eto i ddod i'r amlwg. Yr arwyddion ar hyn o bryd yw y bydd yr elfen budd-dal tai yn rhan o'r Credyd Cynhwysol a gaiff ei brosesu gan yr Adran Gwaith a Phensiynau. Mae Budd-dal y Dreth Gyngor yn debygol o gael ei ddatganoli'n llawn i Lywodraeth Cymru a chaiff y gwaith prosesu

ei gyflawni gan y cynghorau. Er mwyn deall y gwahaniaethau mewn perfformiad rhwng y ddau fath o fudd-dal, h.y. un a all gael ei ddirwyn i ben ac un sy'n debygol o barhau, mae'r tabl isod yn dangos perfformiad cyfartalog manwl ar gyfer y ddau yn 2010-11.

Tabl 3: Perfformiad 2010-11 (dyddiau yw'r data i gyd)

	Budd-dal y Dreth Gyngor			Budd-dal Tai		
	RTI	Ceisiadau Newydd	Newid mewn amgylchiadau	RTI	Ceisiadau Newydd	Newid mewn amgylchiadau
Ch1	15	23	12	11	23	9
Ch2	12	20	9	11	22	9
Ch3	12	19	9	11	21	8
Ch4	10	19	7	6	20	5
Blynyddol	12	21	9	9	22	7

22. Er bod cyflymder prosesu yn bwysig, mae nifer o fesurau eraill sy'n helpu i roi darlun llawn o ba mor dda y mae'r Cyngor yn prosesu ceisiadau am fudd-daliadau. Gan nad yw'r Adran Gwaith a Phensiynau yn cyhoeddi'r data hwn rydym wedi ei gasglu'n uniongyrchol oddi wrth y cynghorau drwy'r Proffil Perfformiad Gwasanaeth. Casglwyd y wybodaeth hon yn uniongyrchol oddi wrth gynghorau ac fel y cyfryw dylid ei defnyddio fel dangosydd yn unig oherwydd gall anghysondebau godi mewn cyfrifiadau lleol (er bod y rhan fwyaf o gynghorau wedi parhau i ddefnyddio diffiniadau y cytunwyd arnynt yn flaenorol). Mae'r Cyngor wedi dweud wrthym, am fod yr Adran Gwaith a Phensiynau yn disodli pob dangosydd rheoli perfformiad ac yn cyflwyno dau ddangosydd (RTI ac RBI, o 2009-10) yn eu lle, nad yw'n cadw'r dangosyddion canlynol:
- canran y ceisiadau newydd heb eu cadarnhau ar ôl 50 o ddiwrnodau - ond mae'r Cyngor wedi disodli hyn gyda'i ddangosydd lleol ei hun gan ddiwygio'r amserlen i geisiadau heb eu cadarnhau ar ôl 40 o ddiwrnodau; a
 - lefel y cywirdeb.
23. Mae dadansoddiad o'r mesurau hyn ar gyfer 2010-11 yn awgrymu bod materion i'w hystyried ar gyfer Conwy:
- Ni ddarparodd y Cyngor ddata ar gyfer canran y ceisiadau newydd heb eu cadarnhau ar ôl 40 diwrnod (dangosydd lleol y Cyngor ei hun) yn 2010-11. Gan fod perfformiad o ran prosesu ceisiadau newydd yn well na chyfartaledd y DU a chyfartaledd Cymru, nid yw hyn yn awgrymu unrhyw oedi nac ôl-groniadau diangen.
 - Canran y ceisiadau newydd y penderfynwyd arnynt o fewn 14 diwrnod i dderbyn yr holl wybodaeth oedd 84 y cant (un o'r canrannau isaf yng Nghymru) ar gyfer 2010-11. Ni fyddai'r lefel hon o berfformiad yn cyrraedd safon arfer dda flaenorol

yr Adran Gwaith a Phensiynau o dros 90 y cant. Mae'n awgrymu bod oedi cyn cwblhau asesiadau er bod yr holl wybodaeth wedi cael ei derbyn oddi wrth geiswyr.

- Ni ddarparwyd cyfradd y lefel o gywirdeb ar gyfer 2010-11. Daeth ein hadolygiad o ordaliadau (Tachwedd 2010) i'r casgliad bod 'lefelau cywirdeb yn uchel ac na chollwyd unrhyw gymhorthdal oherwydd taliad anghywir'.

Mae gwerthusiad o'r wybodaeth a ddarparwyd uchod yn awgrymu y dylai'r trefniadau i weinyddu ceisiadau sicrhau bod pobl yn cael eu budd-daliadau mewn modd amserol a bod risg ganolig y bydd y gwasanaeth yn methu a/neu ganlyniadau gwael i ddefnyddwyr gwasanaethau. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:

- mae amserau prosesu ar gyfer ceisiadau newydd a hysbysiadau am newid mewn amgylchiadau yn well na chyfartaledd y DU a chyfartaledd Cymru;
- ni ddarparwyd canran y ceisiadau newydd oedd heb eu cadarnhau ar ôl 40 diwrnod ar gyfer 2010-11;
- mae canran y ceisiadau newydd y penderfynir arnynt o fewn 14 diwrnod i dderbyn yr holl wybodaeth yn isel; ac
- ni ddarparwyd cyfradd y lefel o gywirdeb ar gyfer 2010-11.

Dylai'r trefniadau diogelwch sydd ar waith gan y Cyngor sicrhau bod y budd-dal cywir yn cael ei dalu i'r bobl gywir ond mae rhywfaint o risg y bydd y gwasanaeth yn methu

24. Un o'r nodau strategol allweddol i'r Adran Gwaith a Phensiynau yw sicrhau bod y budd-daliadau cywir yn cael eu talu i'r bobl gywir. Mae'r Adran Gwaith a Phensiynau yn ceisio sicrhau bod hyn yn digwydd drwy gadarnhau bod y trefniadau ar gyfer gwneud taliadau yn 'ddiogel'. Mae hyn yn cynnwys trefniadau sydd ar waith i nodi ceisiadau twyllodrus.
25. Defnyddir y Dangosydd Budd-dal Cywir (RBI) gan yr Adran Gwaith a Phensiynau i werthuso pa mor lwyddiannus yw cyngor wrth adolygu ei hawlwyd a gwneud y newidiadau sy'n debygol yn ôl yr Adran o gofio ei lwyth achosion. Yn sgil anawsterau a gafwyd wrth gofnodi'r data o echdyniad y budd-dal tai unigol, gorfodwyd yr Adran Gwaith a Phensiynau i atal y defnydd o'r dangosydd dros dro ym mis Tachwedd 2010. Ar y pryd roedd perfformiad Conwy yn wael o ran ei RBI, gan gyflawni 85 y cant yn ystod 2010-11, o gymharu â chyfartaledd Cymru o 89 y cant a chyfartaledd y DU o 90 y cant. Mae'r Adran Gwaith a Phensiynau wedi nodi nad yw hyn yn cyrraedd y safon ddisgwyliedig, ond mae'r Cyngor wedi dweud wrthym nad yw'r Adran Gwaith a Phensiynau wedi cysylltu ag ef i godi unrhyw bryderon. Mae'r manylion llawn yn Nhabl 4 isod ar Berfformiad y Budd-dal Cywir.

Budd-dal Cywir

2009-10 Perfformiad wedi'i addasu ar gyfer Blwyddyn Lawn (llwyth achosion diweddaraf)

Grŵp Risg	Nifer yr achosion	Newidiadau disgwylidig blynyddol	Newidiadau disgwylidig hyd at y dyddiad sganio	Nifer y newidiadau a gyflawnwyd	Canran y newidiadau a gyflawnwyd
Cyfanswm	13,220	12,936	Dd/G	11,569	89%

2010-11 data perfformiad wedi'i addasu hyd at y dyddiad sganio 10 Tachwedd 2010 (gan ddefnyddio'r llwyth achosion diweddaraf)

Grŵp Risg	Nifer yr achosion	Newidiadau disgwylidig blynyddol	Newidiadau disgwylidig hyd at y dyddiad sganio	Nifer y newidiadau a gyflawnwyd	Canran y newidiadau a gyflawnwyd
Cyfanswm	12,653	13,017	7,168	6,083	85%

- 26.** Bob mis mae Gwasanaeth Paru Budd-dal Tai (HBMS) yr Adran Gwaith a Phensiynau yn rhoi achosion i gynghorau ymchwilio iddynt (fel ceisiadau twyllodrus posibl). Caiff data'r cyngor ei 'baru' ag ystod o ddata arall mewn proses sy'n debyg iawn i'r fenter twyll genedlaethol¹. Yna mae'r Adran Gwaith a Phensiynau yn monitro sawl un o'r achosion paru posibl hyn yr ymchwiliwyd iddynt ac a wnaed gwaith dilynol ar achosion paru a gadarnhawyd. Mae'r Adran Gwaith a Phensiynau yn ystyried hyn yn fesur o drefniadau diogelwch cynghorau.
- 27.** Mae Conwy yn dangos dirywiad mewn perfformiad o ran yr atgyfeiriadau paru data HBMS a dychwelwyd, gyda nifer yr atgyfeiriadau nas dychwelwyd yn cynyddu 31 y cant yn ystod 2010-11. Fodd bynnag, cyflawnodd Conwy gyfradd dychwelyd atgyfeiriadau o 96 y cant ar gyfer 2009-10, o gymharu â chyfradd y DU o 50 y cant a chyfradd Cymru o 53 y cant sy'n awgrymu bod cyfraddau cyflawni ar lefel dderbyniol, ac nid oes gan yr Adran Gwaith a Phensiynau unrhyw bryderon ynghylch y lefel hon o berfformiad. Ceir y manylion llawn yn Nhabl 5 isod.

¹ Ymarfer sy'n paru data electronig yng nghyrrff y sector cyhoeddus a'r sector preifat a rhyngddynt i atal a chanfod twyll.

Tabl 5: Perfformiad HBMS

Achosion o bara data HBMS					
	Anfonwyd	Dychwelwyd	Nifer nas dychwelwyd	Canran nas dychwelwyd	Canran sy'n gadarnhaol
2008-09	482	409	73	15%	22%
2009-10	492	473	19	4%	24%
2010-11 Hyd at 20 Mawrth 2011	448	292	156	35%	25%

- 28.** Daeth adroddiad gordaliadau Swyddfa Archwilio Cymru (Tachwedd 2010) i'r casgliad bod 'trefniadau'r Cyngor wedi'i helpu i gynnal y gyfradd o ordaliadau ar bump y cant o'r budd-daliadau a dalwyd, er bod cynnydd yng nghyfanswm y budd-daliadau a dalwyd yn golygu ei fod mewn gwirionedd wedi gordalu mwy o fudd-daliadau na'r flwyddyn flaenorol'. Mae hyn yn awgrymu bod Conwy yn cynnal amgylchedd 'diogel' ac nad yw lefel y gordaliadau yn cynyddu.
- 29.** Caiff lefel gyffredinol y gordaliadau a ddosberthir yn wallau Awdurdod Lleol ei rheoli'n dda ac yn ystod 2009-10 ni chollwyd unrhyw gymorthdaliadau.
- 30.** Mae mesurau eraill o drefniadau diogelwch yn seiliedig ar y wybodaeth a geir ym Mhroffil Perfformiad Gwasanaeth y Cyngor yn awgrymu perfformiad cymysg yn y maes hwn. Casglwyd y wybodaeth hon yn uniongyrchol oddi wrth gynghorau ac, fel y cyfryw, dylid ond ei defnyddio fel dangosydd gan fod anghysondebau o bosibl mewn cyfrifiadau lleol (er bod y rhan fwyaf o gynghorau wedi parhau i ddefnyddio diffiniadau y cytunwyd arnynt yn flaenorol):
- Mae nifer gyfartalog yr atgyfeiriadau o dwyll fesul 1,000 o'r llwyth achosion yn fach, 36 yn 2010-11 o gymharu â chyfartaledd Cymru o 46 ar gyfer yr un cyfnod.²
 - Mae nifer yr atgyfeiriadau o gymharu â chosbau llwyddiannus fesul 1,000 o'r llwyth achosion yn fach, sef 16 y cant ar gyfer 2010-11 o gymharu â chyfartaledd Cymru o 25 y cant ar gyfer yr un cyfnod (yr isaf yng Nghymru). Mae hyn yn awgrymu, er bod y Cyngor yn cynhyrchu atgyfeiriadau, nad yw'r rhain yn arwain at gosbau.
 - Mae nifer yr ymchwiliwyr twyll a gyflogir wedi aros yr un peth yn gyffredinol dros y blynyddoedd diwethaf er bod nifer yr ymchwiliadau i dwyll fesul 1,000 o'r llwyth

² Mae'r fethodoleg a ddefnyddir yng Nghonwy yn golygu mai dim ond atgyfeiriadau sydd wedi cael sgôr ddigon uchel ar ôl proses o ddioli i warantu ymchwiliad a gaiff eu cynnwys. Ni chynhwysir pob achos o baru data HBMS yng nghyfanswm yr atgyfeiriadau.

achosion wedi gostwng o 26 yn 2004-05 i 16 yn 2010-11. Mae'r lefel hon o berfformiad ymhell islaw cyfartaledd Cymru o 35 ar gyfer yr un cyfnod (ac yn un o'r rhai isaf yng Nghymru).

- Dywedodd y Cyngor wrthym fod ymchwiliadau bellach yn fwy soffistigedig ac yn cymryd amser. Mae hyn yn golygu defnyddio methodoleg ac adnoddau mewn ffordd fwy deallus i gyflawni'r canlyniadau gofynnol. Mae nifer y cosbau llwyddiannus a ddeilliodd o ymchwiliadau a gwblhawyd fesul 1,000 o'r llwyth achosion ychydig dros 37, yn uwch na chyfartaledd Cymru o 21 yn 2010-11.
- Mae nifer y cosbau llwyddiannus fesul 1,000 o'r llwyth achosion hefyd wedi gostwng o 16 yn 2008-09 i chwech yn 2010-11 (yn 2008-09 y cafwyd y perfformiad gorau, ac ar gyfartaledd chwech oedd y nifer mewn blynyddoedd blaenorol), ond mae hyn yn unol â chyfartaledd Cymru o chwech ar gyfer 2010-11. Mae Conwy wedi dweud wrthym fod nifer o achosion o gydweithio wedi cau ac na chymerwyd unrhyw gamau mewn perthynas â hwy am fod yr Adran Gwaith a Phensiynau wedi oedi cyn gwneud penderfyniadau, ac mae hyn wedi cael effaith ar ganlyniadau llwyddiannus.

Mae gwerthusiad o'r wybodaeth a ddarparwyd uchod yn awgrymu y dylai'r trefniadau diogelwch sydd ar waith sicrhau y telir y budd-dal cywir i'r bobl gywir a bod risg ganolig y bydd y gwasanaeth yn methu a/neu ganlyniadau gwael i ddefnyddwyr gwasanaethau. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:

- Mae perfformiad Conwy wedi bod yn wael o ran ei RBI, fodd bynnag, yn sgil anawsterau wrth gofnodi'r data o echdyniad y budd-dal tai unigol, gorfodwyd yr Adran Gwaith a Phensiynau i atal y defnydd o'r dangosydd dros dro ym mis Tachwedd 2010.
- Mae'r gyfradd dychwelyd atgyfeiriadau ar gyfer achosion paru HMBS yn cymharu'n dda â'r cyfartaledd ac er i nifer yr atgyfeiriadau nas dychwelwyd gynyddu yn ystod 2010-11, nid oes gan yr Adran Gwaith a Phensiynau unrhyw bryderon.
- Nid yw lefel y gordaliadau yn cynyddu.
- Caiff lefel gyffredinol y gordaliadau a ddosberthir yn wallau Awdurdod Lleol ei rheoli'n dda ac yn ystod 2009-10 ni chollwyd unrhyw gymorthdaliadau.
- Mae nifer yr atgyfeiriadau posibl o dwyll fesul 1,000 o'r llwyth achosion yn fach, fodd bynnag, gall hyn fod o ganlyniad i'r ffordd y mae Conwy yn cofnodi data.
- Mae nifer yr atgyfeiriadau o gymharu â chosbau llwyddiannus fesul 1,000 o'r llwyth achosion yn fach.
- Mae nifer yr ymchwiliwyr twyll wedi aros yr un peth yn gyffredinol ac mae nifer yr ymchwiliadau i dwyll fesul 1,000 o'r llwyth achosion wedi lleihau dros y blynyddoedd diwethaf. Mae nifer yr ymchwiliadau fesul 1,000 o'r llwyth achosion ymhell islaw cyfartaledd Cymru.
- Mae nifer y cosbau llwyddiannus o ymchwiliadau a gwblhawyd fesul 1,000 o'r llwyth achosion yn uwch na chyfartaledd Cymru.
- Mae lefel y cosbau llwyddiannus dros y blynyddoedd diwethaf wedi gostwng ond roedd y lefel yn 2010-11 yn debyg i gyfartaledd Cymru, ond gall hyn fod o ganlyniad i nifer o achosion o gydweithio a gaeodd heb i unrhyw gamau gael eu cymryd am fod yr Adran Gwaith a Phensiynau wedi oedi cyn gwneud penderfyniadau.

Dylai'r trefniadau ffocws ar gwsmeriaid sydd ar waith sicrhau bod pobl yn gallu defnyddio'r gwasanaeth budd-daliadau ac nid oes llawer o risg y bydd y gwasanaeth yn methu

- 31.** Daeth adolygiad Swyddfa Archwilio Cymru o ordaliadau i'r casgliad bod gan y gwasanaeth drefniadau mynediad a gofal cwsmer da a dyfarnwyd y Nod Siarter iddo am ei ffocws ar gwsmeriaid.
- 32.** Mae mesurau eraill o ffocws ar ddefnyddwyr yn seiliedig ar y wybodaeth a roddwyd ym Mhroffil Perfformiad Gwasanaeth y Cyngor, yn awgrymu perfformiad effeithiol yn y maes hwn. Casglwyd y wybodaeth hon yn uniongyrchol ac, fel y cyfryw, dylid ond ei defnyddio fel dangosydd gan fod anghysondebau o bosibl mewn cyfrifiadau lleol (er bod y rhan fwyaf o gynghorau wedi parhau i ddefnyddio diffiniadau y cytunwyd arnynt yn flaenorol):
 - canran y ceisiadau i'w hailystyried/hadolygu (e.e. pan fydd yr hawlydd yn teimlo bod y budd-dal a ddyfarnwyd yn anghywir) y gweithredwyd arnynt ac y rhoddwyd gwybod amdanynt o fewn pedair wythnos yw 67 y cant ar gyfer 2010-11, ychydig o dan gyfartaledd Cymru o 74 y cant ar gyfer yr un cyfnod;
 - ni ddarparwyd yr amser a gymerir ar gyfartaledd i ymateb i geisiadau am ailystyriaethau/adolygiadau;
 - mae canran isel o'r ceisiadau hyn yn mynd ymlaen i'r cam apelio (15 y cant yn 2010-11, sy'n is na chyfartaledd Cymru o 18 y cant);
 - nifer fach o apeliadau yr ymdriniwyd â hwy yn 2010-11, sef 17 (o gymharu â chyfartaledd Cymru o 53);
 - cyflwynwyd 55 y cant ohonynt i'r Gwasanaeth Apeliadau o fewn pedair wythnos, (cyflwynwyd 10 o fewn pedair wythnos) o gymharu â chyfartaledd Cymru o 35 ar gyfer yr un cyfnod;
 - cyflwynwyd pob apêl i'r Gwasanaeth Apeliadau o fewn tri mis (o gymharu â chyfartaledd Cymru o 76 y cant ar gyfer yr un cyfnod); ac
 - ni ddarparwyd yr amser a gymerir ar gyfartaledd i gyflwyno apêl i'r Gwasanaeth Apeliadau.

Mae gwerthusiad o'r wybodaeth a ddarparwyd uchod yn awgrymu y dylai'r trefniadau ffocws ar gwsmeriaid sydd ar waith sicrhau bod pobl yn gallu defnyddio'r gwasanaeth budd-daliadau a bod risg ganolig y bydd y gwasanaeth yn methu a/neu ganlyniadau gwael i ddefnyddwyr gwasanaethau. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:

- mae canran y ceisiadau i'w hailystyried/hadolygu y gweithredwyd arnynt ac y rhoddwyd gwybod amdanynt o fewn pedair wythnos ychydig o dan gyfartaledd Cymru;
- nid yw'r amser a gymerir i ymdrin â cheisiadau am ailystyriaethau/adolygiadau ac apeliadau yn hysbys;
- mae canran isel o geisiadau am ailystyriaethau/adolygiadau yn mynd ymlaen i'r cam apelio;
- derbynnir nifer fach o apeliadau; a
- chyflwynwyd canran uchel o apeliadau i'r Gwasanaeth Apeliadau o fewn pedair wythnos a chyflwynwyd pob un o fewn tri mis yn 2010-11.

Mae'r Cyngor yn cyfrannu tua £0.5 miliwn tuag at gost darparu'r gwasanaeth, un o'r cyfraniadau isaf yng Nghymru, ac mae cyfanswm y gost fesul cais yn is na chyfartaledd Cymru

33. Eleni gwnaethom ddadansoddi gwybodaeth am gost a llwyth achosion a roddwyd gan yr Adran Gwaith a Phensiynau (yn seiliedig ar flwyddyn ariannol 2009-10). Mae'r tablau isod yn dangos data'r llwyth gwaith a'r gost fesul cais a chymhariaeth o gost wirioneddol darparu'r gwasanaeth o gymharu â'r cymhorthdal gweinyddol a gafwyd gan yr Adran Gwaith a Phensiynau.

Tabl 6: Llwyth gwaith a chost fesul cais

Eitem	Swm/nifer yr awdurdod	Cyfartaledd Cymru Gyfan
Cyfanswm y llwyth achosion (Budd-dal Tai a Budd-dal y Dreth Gyngor)	20,310	25,408
Gwariant gros budd-daliadau tai ³	£1,198,000	
Gwariant gros budd-daliadau'r dreth gyngor	£300,000	
Cyfanswm gwariant budd-daliadau tai/budd-daliadau'r dreth gyngor	£1,498,000	£1,990,409

³ Yn tarddu o ddata costau'r Adran Gwaith a Phensiynau.

Eitem	Swm/nifer yr awdurdod	Cyfartaledd Cymru Gyfan
Incwm a gafwyd o ffioedd, taliadau ac ati	£1,000	£60,318
Cost gwasanaethau cymorth adrannol canolog (Budd-dal Tai a Budd-dal y Dreth Gyngor) - a gynhwyswyd yn y cyfanswm gwariant	£266,000	£640,681
Cyfanswm gwariant llai incwm	£1,497,000	
Cyfanswm cost fesul cais	£73.71	£75.96
Canran y cyfanswm gwariant sy'n gostau cymorth canolog	17.77%	33.19%

Tabl 7: Faint mae'r trethdalwr lleol yn ei gyfrannu at y gwasanaeth?

Eitem	Swm/nifer yr awdurdod	Cyfartaledd Cymru Gyfan
Prif gymhorthdal grant gweinyddol - 2011-12	£890,774	£1,062,097
Cymhorthdal grant gweinyddol ychwanegol - 2011-12	£89,808	£106,741
Cyfanswm cymhorthdal gweinyddol - 2011-12	£980,582	£1,168,838
Cyfanswm yr incwm sy'n cronni o werthiannau, ffioedd, taliadau ac incwm arall	£1,000	
Cyfanswm gwariant budd-daliadau tai/budd-daliadau'r dreth gyngor llai incwm (= Cyfanswm cost)	£1,497,000	
Cyfanswm cost llai cymhorthdal gweinyddol (h.y. cost y gwasanaeth i'r trethdalwr lleol)	£516,418	£761,251
Cost fesul cais i'r trethdalwr lleol	£25.43	£29.96

34. Mae'r materion a godwyd gan y dadansoddiad hwn fel a ganlyn:

- mae canran y Cyngor o gyfanswm y gwariant sy'n gostau cymorth canolog yn sylweddol is na chyfartaledd Cymru gyfan;
- mae costau uniongyrchol fesul cais ychydig yn uwch na'r cyfartaledd;
- mae cyfanswm terfynol y gost fesul cais ychydig yn is na'r cyfartaledd; ac
- mae'r gost fesul cais i drethdalwyr lleol ar ôl didynnu cymhorthdal gweinyddol hefyd ychydig yn is na chyfartaledd Cymru gyfan.

Y camau nesaf

35. Argymhellir y dylid adolygu gwasanaeth budd-dal tai Conwy ymhellach mewn perthynas â'r canlynol:

- threfniadau diogelwch - ystyried sut mae'r lefel isel o atgyfeiriadau twyll posibl yn effeithio (neu ddim yn effeithio) ar lefel y cosbau llwyddiannus a sut mae hyn wedi newid (os o gwbl) o ganlyniad i gynnig yr Adran Gwaith a Phensiynau am un gwasanaeth twyll;
- ystyried pam mae rhywfaint o'r data ar goll yn enwedig canran y ceisiadau newydd heb eu cadarnhau ar ôl 40 diwrnod a'r amser a gymerir i ymdrin â cheisiadau am ailystyriaethau ac apeliadau;
- ystyried y sail dros ddosrannu gorbenion canolog; a
- gweithredu'r argymhellion yn yr adroddiad ar ordaliadau.



WALES **AUDIT** OFFICE

SWYDDFA **ARCHWILIO** CYMRU

Wales Audit Office
24 Cathedral Road
Cardiff CF11 9LJ

Swyddfa Archwilio Cymru
24 Heol y Gadeirlan
Caerdydd CF11 9LJ

Tel: 029 2032 0500

Ffôn: 029 2032 0500

Fax: 029 2032 0600

Ffacs: 029 2032 0600

Textphone: 029 2032 0660

Ffôn Testun: 029 2032 0660

E-mail: info@wao.gov.uk

E-bost: info@wao.gov.uk

Website: www.wao.gov.uk

Gwefan: www.wao.gov.uk