Arolygiaeth Twyll Budd-daliadau ar gyfer yr Ysgrifennydd Gwladol

Prosesu ceisiadau Cyngor Sir Ynys Môn

Mai 2006

Caiff y rhannau hynny o'r adroddiad hwn sydd wedi'u hamlygu eu hepgor o'r fersiwn a gyhoeddir gan y gallent fod o fantais i dwyllwyr neu gallent gynnwys gwybodaeth sy'n fasnachol gyfrinachol.

Mae copïau o adroddiadau ATB ar gael o:

DWP Information Centre
Room 114
The Adelphi
1 – 11 John Adam Street
London
WC2N 6HT

Ffôn: 020 7962 8176
Ffacs: 020 7962 8491

Gallwch anfon ceisiadau dros yr e-bost at
bfi-distribution@dwp.gsi.gov.uk

Mae adroddiadau ATB ar gael hefyd ar y rhyngrwyd yn
http://www.bfi.gov.uk

© Hawlfraint y Goron, 2006

Cynnwys

Crynodeb gweithredol *1*

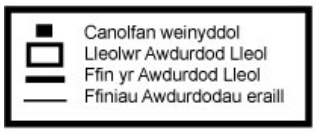
Cyflwyniad **1**

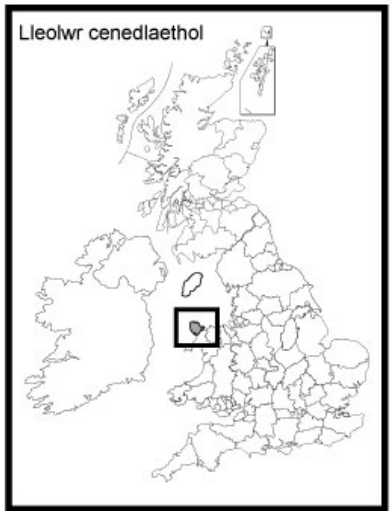
Cyd-destun **1**

Perfformiad cyffredinol **2**

Crynodeb o argymhellion **4**

Mae'r mapiau ar y dudalen hon yn dangos yr ardal y mae Cyngor Sir Ynys Môn yn ei chynnwys mewn perthynas ag awdurdodau cyfagos, a'i lleoliad daearyddol yn y wlad.





Crynodeb gweithredol

Cyflwyniad

1.1 Mae'r adroddiad hwn yn asesu perfformiad Cyngor Sir Ynys Môn wrth ymdrin â phrosesu ceisiadau am Fudd-daliad Tai (BT) a Budd-dal Treth Cyngor (BTC). Rydym wedi cyfyngu cwmpas yr arolygiad hwn i'r cydrannau Safonau Perfformiad hynny sy'n cael effaith uniongyrchol ar berfformiad prosesu ceisiadau a adroddwyd.

1.2 Dylid darllen yr adroddiad hwn ar y cyd â'r pecyn Safonau Perfformiad, y gellir ei lwytho i lawr o wefan yr Adran Gwaith a Phensiynau (yr Adran) yn: http://www.dwp.gov.uk/housingbenefit/publications/perf-stands/index.asp

1.3 Rydym yn ddiolchgar i Cyngor Sir Ynys Môn am ei help a'i gydweithrediad trwy gydol yr arolygiad hwn, y cynhaliwyd y cyfnod ar-y-safle ym mis Chwefror 2006.

Cyd-destun

1.4 Lleolir Cyngor Sir Ynys Môn yng ngogledd Cymru. Er bod afon Menai yn ei wahanu oddi wrth y tir mawr, cysylltir yr ynys gan 2 bont ffordd a chan reilffordd. Lleolir canolfan weinyddol y cyngor yn Llangefni mewn safle canolog ar yr ynys.

1.5 Poblogaeth breswyl yr ynys yw rhyw 68,400, a chyflogir y rhan fwyaf o'i phoblogaeth waith mewn diwydiannau gwasanaethu. Mae'r cyngor yn gyflogwr lleol mawr, gyda 3,325 o staff. Fodd bynnag, ar 4.7%, yno y ceir y gyfradd ddiweithdra uchaf yng Nghymru. O'r boblogaeth breswyl, mae 62% yn siarad Cymraeg fel eu hiaith gyntaf.

1.6 Mae gan y gwasanaeth budd-daliadau faich achos BT a CTB o 6,500, a thalwyd BT/CTB gwerth £15.7 miliwn yn 2004/05.

1.7 Gan fod cyfanrwydd a chywirdeb y ffurflenni data y bu'r cyngor yn eu cyflwyno i'r Adran yn amheus, ac na chyflenwyd rhai o'r ffurflenni data, dewiswyd y cyngor er mwyn cynnal arolwg sy'n canolbwyntio ar brosesu ceisiadau. Nid yw wedi'i arolygu gan ATB yn y gorffennol.

1.8 Mae'r cyngor wedi cael problemau â chyfrifo ac adrodd ystadegau o'i system TG Budd-daliadau ers 2003 o leiaf. Er gwaethaf ymgynghoriad helaeth gyda'i gyflenwr TG, ni ddatryswyd y problemau hyn ac mae angen ail-gyfrifo data â llaw cyn cyflwyno ystadegau i'r Adran. Mae'r cyngor wedi ymrwymo i brynu system TG Budd-daliadau i ddisodli'r system bresennol, ac mae'n ystyried ei ddewisiadau.

Perfformiad cyffredinol

1.9 Yn dilyn ein harchwiliad o hunanasesiad a dadansoddiad Cyngor Sir Ynys Môn o'r dystiolaeth a ddarparwyd, canfuom fod y cyngor yn bodloni'r Safon mewn 4 o'r 9 mesur Perfformiad perthnasol, a 3 o'r 17 o alluogwyr yn y themâu gweinyddu Ceisiadau, Diogelwch a rheoli Adnoddau a gwmpaswyd yn yr arolygiad hwn.

1.10 Ni allai'r cyngor ddibynnu ar y wybodaeth ystadegol a gynhyrchwyd gan y system TG Budd-daliadau. Roedd problemau â'r feddalwedd wedi creu rhai anghywirdebau, ond achoswyd eraill trwy gamgymeriadau defnyddiwr yr oedd angen eu lleihau trwy reoliadau rheoli gwell. Felly, dim ond sicrwydd cyfyngedig o gywirdeb ei berfformiad adroddedig a allai'r cyngor ei ddarparu.

1.11 Er gwaethaf y materion o ran cywirdeb, canfuom y cafwyd gwelliant cyson yn yr amser a gymerwyd i brosesu ceisiadau newydd a newidiadau mewn amgylchiadau.

1.12 Adroddodd y cyngor bod yr amser cyfartalog a gymerir i brosesu cais newydd wedi gwella o 69 diwrnod yn 2003/04 i 62 diwrnod yn 2004/05. Mae perfformiad wedi gwella yn ystod 3 chwarter cyntaf 2005/06 hefyd, gyda'r amser cyfartalog a gymerir i brosesu cais newydd yn cael ei adrodd fel 39 diwrnod. Dangosodd ein samplo gyfartaledd o 29 diwrnod, sydd nid yn unig yn welliant ond hefyd yn well na'r Safon Perfformiad o 36 diwrnod.

1.13 Mae perfformiad, o ran newidiadau mewn amgylchiadau, wedi parhau i wella hefyd. Adroddodd y cyngor ei fod wedi prosesu newidiadau mewn amgylchiadau mewn cyfartaledd o 25 diwrnod yn ystod 2003/04 ac mewn 20 diwrnod yn 2004/05. Adroddodd fod hyn wedi gwella ymhellach i gyfartaledd o 7 diwrnod yn ystod 3 chwarter cyntaf 2005/06. Fodd bynnag, ni chefnogwyd hyn gan ein samplo, a ddangosodd mai'r amser cyfartalog a gymerwyd i brosesu newid mewn amgylchiadau oedd 14 diwrnod. Y Safon Perfformiad yw 9 diwrnod.

1.14 Roedd diffyg rheolaeth ffurfiol gan reolwyr ar y llif gwaith budd-daliadau, a bach iawn o arweiniad ffurfiol ysgrifenedig ar brosesau a gweithdrefnau. O ganlyniad, nid oedd unrhyw sicrwydd bod staff yn blaenoriaethu gwaith yn briodol ac yn unffurf.

1.15 Roedd cryn amrywiaeth yn yr amser a gymerwyd i brosesu ceisiadau unigol. Roeddent yn ymdrin â rhai yn gyflym tra, heb unrhyw reswm amlwg, roedd ceisiadau eraill ag iddynt yr un flaenoriaeth yn destun oediadau hir.

1.16 Er bod ceisiadau newydd yn destun gwiriad rheoli, nid oedd gwiriad rheoli ar benderfyniadau ynghylch newidiadau mewn amgylchiadau. Roedd hyn yn ganlyniad dryswch ynghylch pa oruchwyliwr tîm oedd yn gyfrifol am gynnal y gwiriadau hyn.

1.17 Cyrhaeddodd y cyngor ei darged ymyriadau yn 2004/05 ac mae ar y trywydd iawn i gyflawni ei dargedau ar gyfer 2005/06. Gwnaed y rhan fwyaf o adolygiadau trwy ymweliad yn 2004/05 ond, oherwydd lleihad mewn adnoddau a ddyrannwyd i waith ymyrryd, cynhelir y rhan fwyaf o adolygiadau yn 2005/06 drwy'r post.

1.18 Roedd y cyngor yn cydymffurfio â'r rhan fwyaf o elfennau'r Fframwaith Dilysu, ond roedd gwendidau mewn rhai meysydd. Canfuom achosion lle'r oedd tystiolaeth nad oedd yn bodloni gofynion y Fframwaith Dilysu yn llawn wedi cael eu derbyn yn anghywir. XXXX

Crynodeb o argymhellion

1.22 Mae'r tablau canlynol yn dangos yr holl argymhellion a wnaed gennym yn yr adroddiad hwn yn nhrefn blaenoriaeth.

Argymhellion		
Blaenoriaeth Uchel		
Argymhellwn fod Cyngor Sir Ynys Môn:		**Paragraff**
1	• **yn fwy rhagweithiol yn ei ddefnydd o wybodaeth reoli i ddadansoddi ble a pham y ceir oediadau wrth brosesu ceisiadau newydd a newidiadau mewn amgylchiadau.**	**2.15, 2.20**
2	• **yn datblygu arweiniad gweithdrefnol ysgrifenedig eglur ar gyfer y gwasanaeth Budd-daliadau, sy'n cynnwys blaenoriaethu:** o **newidiadau mewn amgylchiadau a fyddai'n arwain at leihad mewn, neu atal, budd-daliadau er mwyn atal gordaliadau** o **achosion y mae'n ofynnol eu cyfeirio at y Gwasanaeth Rhent** o **achosion talu estynedig.**	**2.34**
3	• **yn gosod targed mwy ymestynnol ar gyfer prosesu newidiadau mewn amgylchiadau.**	**4.5**
4	• **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.**	**3.18**
5	• **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.**	**3.17**
6	• **yn monitro cynnydd yn erbyn targedau ymyrraeth yn ofalus, ac yn sicrhau y dyrennir digon o adnoddau i gyflawni'r targedau a osodir gan yr Adran.**	**3.13**
7	• **yn mynd rhagblaen mor gyflym ag y bo modd i ddatrys ei anallu i ddarparu ystadegau cywir ar ei berfformiad prosesu ceisiadau i'r Adran a rhanddeiliaid eraill.**	**4.11**

Blaenoriaeth ganolig		
Argymhellwn fod Cyngor Sir Ynys Môn:		**Paragraff**
8	• **yn cwblhau'r holl wiriadau cyn-talu cyn anfon llythyrau hysbysu.**	**2.56**
9	• **yn cynnal dadansoddiad ffurfiol o wiriadau rheoli i:** o **nodi tueddiadau** o **lywio cynlluniau hyfforddi** o **cyflwyno gwelliant parhaus yn ei berfformiad ac wrth gyflwyno gwasanaeth.**	**2.59**
10	• **yn cynnal gwiriadau rheoli ar benderfyniadau ynghylch newidiadau mewn amgylchiadau.**	**2.58**
11	• **yn cyflwyno proses gwirio rheoli ffurfiol, yr aseswyd ei risg.**	**2.52**
12	• **yn adolygu ac yn gwella'r broses a ddefnyddir i gael gwybodaeth gan gwsmeriaid.**	**3.19**
13	• **yn cyflwyno gwiriadau rheoli ar ansawdd y gwaith a broseswyd wrth y cownter.**	**3.20**
14	• **yn darparu hyfforddiant adfywio rheolaidd ar y Fframwaith Dilysu i staff Budd-daliadau.**	**3.26**

Blaenoriaeth Isel		
Argymhellwn fod Cyngor Sir Ynys Môn:		**Paragraff**
15	• **yn sicrhau ei fod yn cynnig adborth rheolaidd ar ganlyniad gwiriadau ansawdd rheoli a dadansoddiadau i staff Budd-daliadau.**	**2.60**
16	• **yn sicrhau y caiff argymhellion Archwiliad Mewnol sydd heb eu gweithredu o hyd ar ôl 12 mis eu cyfeirio'n ffurfiol at y tîm uwch reoli i'w harchwilio.**	**4.16**