Adroddiad gan
Arolygiaeth Twyll Budd-daliadau

Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr Prosesu Hawliadau

Ionawr 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

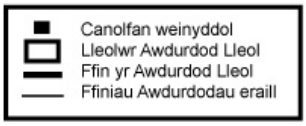
Ffôn:020 7962 8176
Ffacs: 020 7962 8491

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

Mae'r mapiau ar y dudalen hon yn dangos yr ardal y mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr yn ei chynnwys mewn perthynas ag awdurdodau cyfagos, a'i leoliad daearyddol yn y wlad.



Crynodeb gweithredol

Cyflwyniad

1.1 Mae'r adroddiad hwn yn asesu perfformiad Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr o ran prosesu hawliadau Budd-dal Tai (BT) a Budd-dal Treth Gyngor (BTG). Rydym wedi cyfyngu cwmpas yr arolygiad hwn i'r cydrannau Safonau Perfformiad hynny sy'n cael effaith uniongyrchol ar berfformiad prosesu hawliadau a adroddwyd.

1.2 Dylid darllen yr adroddiad hwn ynghyd 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 Gyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr am ei gymorth a'i gydweithrediad gydol yr arolygiad hwn.

Baich achosion

1.4 Yn 2004/05, gweinyddodd Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr 8,447 hawliad BT a 12,564 hawliad BTG. Cyfanswm y gwariant ar BT a BTG oedd £33.262 miliwn, gan gynrychioli 14.8% o'i wariant refeniw gros.

Cefndir

1.5 Ffurfiwyd Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr ym 1996 ac mae'n ymestyn dros arwynebedd o 28,500 hectar. Mae'r boblogaeth tua 128,000 a'r brif dref yw Pen-y-bont ar Ogwr, sydd ychydig oddi ar draffordd yr M4 rhyw 15 milltir o Gaerdydd.

1.6 Mae'r cyngor yn gyflogwr mawr yn lleol gydag 8,000 o staff ac mae diweithdra yn 1.7%.

1.7 Cyflwynodd Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr system Fudd-daliadau TG newydd ym mis Ebrill 2004 ac roedd y materion trosglwyddo data a gosod yn golygu nad oedd modd mynd at y system TG am 6 wythnos; crynhodd ôl-groniadau yn ystod yr amser hwnnw.

Yn chwarter un 2005/06 rhagorodd y cyngor ar y Safon yng nghyfartaledd yr amser prosesu ar gyfer hawliadau newydd

1.8 Roedd yr uwch reolwyr a'r Aelodau yn gefnogol a chytunwyd i gyflogi staff dros dro i ddelio â'r ôl-groniadau. Cliriwyd y gwaith hawliadau newydd erbyn Ebrill 2005 ac yn chwarter un 2005/06, rhagorodd y Cyngor ar y Safon yng nghyfartaledd yr amser prosesu ar

gyfer hawliadau newydd, trwy ddelio â nhw mewn 35 diwrnod ar gyfartaledd.

1.9 Fodd bynnag, dirywiodd perfformiad y newidiadau i amgylchiadau a adroddwyd o gyfartaledd o 16 diwrnod yn 2004/05 i 27 diwrnod yn chwarter un 2005/06. Roedd hyn yn bennaf yn sgil camgymeriadau wrth gofnodi hysbysiadau ynghylch newidiadau i amgylchiadau a gafwyd yn electronig o'r Adran. Trafodir hyn ymhellach yn rhan *Cyfartaledd cyflymder prosesu newidiadau i amgylchiadau* yr adroddiad hwn.

Perfformiad cyffredinol

1.10 Darganfuwyd gennym fod Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr wedi goresgyn y materion y daethpwyd ar eu traws yn 2004 gan mwyaf pan gyflwynwyd y system Fudd-daliadau TG newydd. Pan oeddem ar y safle roedd prosesu hawliadau newydd yn cymryd 30 diwrnod ac nid oedd ôl-groniadau gwaith. Yn ogystal, roedd llawer o arferion da ar waith ac ymdrinnir â'r rhain yn nes ymlaen yn y rhan hon.

1.11 Roedd perfformiad newidiadau i amgylchiadau yn gwella, ond yn parhau i fod o dan y Safon a dyma oedd y prif fesur perfformiad a oedd angen sylw. Caiff meysydd eraill y mae angen camau gweithredu arnynt eu rhestru tua diwedd y rhan hon.

1.12 Gwnaeth Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr hunanasesiad yn erbyn y galluogwyr Safon Perfformiad sy'n berthnasol i brosesu hawliadau ac roedd y rhain yn cynnwys elfennau arwahanol o'r themâu gweinyddu Hawliadau, Diogelwch, Ffocws defnyddwyr a Rheoli adnoddau.

1.13 Dangosodd yr hunanasesiad fod y cyngor wedi bodloni pob un o'r galluogwyr Gweinyddu hawliadau a Diogelwch perthnasol a phob un ond un galluogwr yn y themâu Ffocws defnyddwyr a Rheoli adnoddau. Fodd bynnag, darganfu ein hasesiad fod pob un o'r galluogwyr Gweinyddu hawliadau, Diogelwch a Ffocws defnyddwyr a 4 o'r 6 galluogwr Rheoli adnoddau wedi'u bodloni.

1.14 Darparodd y cyngor ffigurau a adroddwyd ar gyfer 5 o'r 6 mesur perfformiad perthnasol a dangosodd y rhain ei fod yn unol â'r Safon ar gyfer 3 ohonynt.

1.15 Adolygodd Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr ei arferion gwaith a'i ddefnydd o'r system rheoli dogfennau ddechrau 2005 mewn ymgais i wella'i berfformiad. Dyma'r newidiadau i'r gweithdrefnau a ddeilliodd o'r adolygiad hwn:

- derbyn hawliadau wedi'u cwblhau a'u tystio'n llawn yn unig gan gwsmeriaid
- dychwelyd hawliadau anghyflawn i gwsmeriaid gyda ffurflen yn cynnwys manylion yr hyn a oedd yn weddill i'w lenwi
- cadw manylion sylfaenol ffurflenni hawliadau wedi'u dychwelyd ar system Fudd-daliadau TG a chynnal cofnod o'r wybodaeth y gofynnwyd amdani
- gweithio ar hawliadau o'r ffurflen hawlio wreiddiol a thystiolaeth ar bapur

- ôl-sganio hawliadau a gwaith papur cysylltiedig ar y system rheoli dogfennau ar ôl i'r hawliad gael ei asesu ac ar ôl i'r llythyr o benderfyniad gael ei ddosbarthu.

1.16 Dywedwyd wrthym mai'r amserau prosesu hwyraf ar gyfer hawliadau newydd oedd 32 diwrnod ym mis Gorffennaf 2005 a 30 diwrnod ym mis Awst 2005. Priodolodd y cyngor y gwelliannau hyn i'r arferion gwaith newydd.

1.17 Gwelsom lawer o arferion da yng Nghyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr ac roedd y rhain yn cynnwys:

- defnyddio gwybodaeth reoli'n effeithiol i fonitro swm y gwaith a dderbyniwyd, a broseswyd a gwaith sy'n weddill
- llunio gweithdrefnau wedi'u dogfennu ar gyfer prosesu taliadau estynedig
- cynnig ymweliadau â'r cartref i gwsmeriaid a oedd yn methu ymweld â swyddfa'r cyngor
- blaenoriaethu newidiadau i amgylchiadau a allai arwain at leihau budd-daliadau er mwyn lleihau gordaliadau posibl
- defnyddio ffurflen hawlio a oedd yn cydymffurfio â ffurflen HCTB1 yr Adran
- cynnal gwiriadau cyn-hysbysu ar y penderfyniadau a wnaed
- dadansoddi canlyniadau'r holl wiriadau a wnaed er mwyn nodi tueddiadau
- darparu hyfforddiant manwl ar y Fframwaith Gwirio a chael tystiolaeth ddigonol ar gyfer hawliadau newydd ac i gefnogi newidiadau i amgylchiadau
- datblygu a monitro perthynas weithio effeithiol gyda rhanddeiliaid allweddol
- cynnal cynlluniau hyfforddiant cynhwysfawr ar gyfer yr holl staff
- annog a chefnogi staff i astudio ar gyfer cymhwyster proffesiynol
- creu cynllun archwilio mewnol sy'n ymdrin â phob agwedd ar waith Budd-daliadau.

1.18 Roedd y meysydd yr oedd angen gwelliant arnynt yn cynnwys:

- gwella perfformiad newidiadau i amgylchiadau er mwyn bodloni'r Safon 9 diwrnod
- sicrhau trwy hyfforddiant a gwirio gan reolwyr, bod dyddiadau cywir yn cael eu cofnodi ar system Fudd-daliadau TG
- cael digon o wybodaeth reoli i nodi gwendidau trefniadol a gweithredol a chymryd camau cywiro i wella perfformiad.

1.19 Cyflwynodd Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr nifer o geisiadau llwyddiannus am nawdd Safonau Perfformiad. Gwnaed rhai o'r ceisiadau ar y cyd ag awdurdodau lleol eraill De Cymru ac roedd rhai'n unigol.

1.20 Roedd y ceisiadau unigol sy'n berthnasol i weinyddu Hawliadau yn cynnwys un ar gyfer y system Fudd-daliadau TG newydd. Cafwyd nawdd hefyd i alluogi Swyddogion Lles ac Ymweld i weithio o bell a diweddaru manylion cwsmeriaid i ffwrdd o'r swyddfa. Yn ogystal, gwnaed ceisiadau llwyddiannus am fws budd-daliadau symudol a phrosiect i dreialu gweithio o adref.

1.21 Gwnaed cynnydd da ar bob menter y rhoddwyd nawdd Safonau Perfformiad iddynt a chyflwynodd y cyngor adroddiadau cynnydd rheolaidd i'r Adran.

Crynodeb o argymhellion

1.22 Mae'r tabl canlynol yn rhoi crynodeb o'r argymhellion a wnaed gennym sy'n cael effaith uniongyrchol ar berfformiad prosesu hawliadau Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr.

Argymhellion		
	Blaenoriaeth uchel	
Argymhellwn fod Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr:		**Paragraff**
1	• **yn gwella perfformiad newidiadau i amgylchiadau er mwyn bodloni'r Safon 9 diwrnod.**	**2.16**
2	• **yn sicrhau trwy hyfforddiant a gwirio gan reolwyr, bod dyddiadau cywir yn cael eu cofnodi ar system Fudd-daliadau TG**.	**5.8**
3	• **yn cael digon o wybodaeth reoli i nodi gwendidau trefniadol a gweithredol ac yn cymryd camau cywiro i wella perfformiad.**	**5.10**