

CYNGOR SIR YNYS MÔN	
PWYLLGOR:	Pwyllgor Safonau
DYDDIAD:	31 Hydref, 2012
TEITL YR ADRODDIAD:	Diweddariad ar y broses gosod tai
ADRODDIAD GAN:	Pennaeth Gwasanaethau Tai
SWYDDOG CYSWLLT:	Shan Lloyd Williams
PWRPAS YR ADRODDIAD:	I gyflwyno diweddariad ers Adroddiad rôl Aelodau Etholedig yn y broses o osod Tai Cyngor, Rhagfyr 14, 2011

1.0 Cefndir

1.1 Cyflwynwyd dwy Adroddiad i Aelodau Pwyllgor Safonau Cyngor Sir Ynys Môn yn y 10 mis diwethaf, y cyntaf fis Rhagfyr 2011 a'r ail i ddiweddarau Aelodau fis Mawrth, 2012. Roedd y ddwy adroddiad yn benodol ar y broses gosod tai a rôl Aelodau Etholedig gyda'r broses a'r camau gwirfoddol mae'r Gwasanaethau Tai wedi ei gymryd i gryfhau ein gofal cwsmer.

Yn sicr, ers cyflwyno'r Adroddiad gwreiddiol, mae tystiolaeth yn cadarnhau fod Aelodau Etholedig wedi pellhau o'r broses gosod eiddo, fodd bynnag mae nifer bychan o achosion yn parhau.

1.2 I grynhoi'r sefyllfa...

1.2.1 Mae adrannau 5.29 – 5.31 Côd Canllawiau Llywodraeth Cynulliad Cymru ar Osod Tai Cyngor a Digartrefedd 2003, sy'n dweud na ddylai Aelodau Lleol ymwneud â'r broses gosod tai os yw'r llety yn eu ward neu os yw prif breswylfa'r person y gosodir eiddo iddo/iddi yn ward yr Aelod. Gellir gweld rhagor o wybodaeth yn Offeryn Statudol 1997, Rhif 45 'Egwyddorion Rhagnodedig Awdurdodau Tai Lleol ar gyfer Cynlluniau Gosod Tai (Cymru)'.

1.2.2 Mae gan yr Aelodau rôl weithredol yn y broses gosod tai trwy gynghori a chynrychioli eu cymunedau lleol a thrwy sicrhau bod y polisi'n cael ei weithredu yn deg ac yn gyson.

1.2.3 Gall Aelodau Etholedig...

- Wneud sylwadau ar ran eu hetholwyr er mwyn sicrhau bod holl ffeithiau eu hachos yn cael eu cymryd i ystyriaeth wrth asesu'r ceisiadau.

- Roi cyngor i ymgeiswyr ynghylch sut i wneud cais am dŷ gyda'r Cyngor/Tai Cymdeithasol ac ynghylch argaeledd tai yn eu hardal leol. Bydd hyn yn cael ei wella yn fuan trwy ddatblygu Gwefan Opsiynau Tai newydd.
- Bydd Aelodau Etholedig yn rhan o unrhyw adolygiadau a wneir yn y dyfodol o'r polisi gosod tai i sicrhau ei fod yn cwrdd â'i amcanion. Gall Aelodau hefyd gymeradwyo unrhyw Bolisiau Gosod Lleol lle gwnaed penderfyniad i weithredu'r fath bolisiau.

1.2.4 Ni chaiff Aelodau Lleol...

- Benderfynu pwy sy'n cael eiddo gan y Cyngor na bod yn rhan o'r broses gosod tai.
- Ofyn am fanylion am geisiadau ymgeiswyr, neu gais rhywun arall, heb ganiatâd. Mae gwybodaeth bersonol fel enw, cyfeiriad, amgylchiadau tai unigolion ac ati yn cael eu diogelu dan Ddeddf Diogelu Data 1998 ac ni all y Cyngor rannu'r manylion hyn heb ganiatâd yr ymgeisydd.

2.0 Camau gweithredu eraill

- 2.1 Argraffwyd taflen gwybodaeth ar gyfer ymgeiswyr am lety cymdeithasol, yn cynnwys adran ar gwestiynau a ofynnir yn aml ac atebion, sy'n cynnwys cwestiwn sy'n egluro rôl Aelod Etholedig.
- 2.2 Ffurflen Caniatâd i Rannu Gwybodaeth o'r newydd, sydd yn weithredol bellach ar gyfer Aelodau Etholedig, Aelod Seneddol a Chynulliad, aelodau o'r teulu neu unigolion eraill sydd yn eirioli ar ran ymgeisydd.
- 2.3 Sefydlwyd Uned Gofal Cwsmer ar gyfer Gwasanaethau Tai - uned o bedwar swyddog sy'n cynnwys Arweinydd Tîm ac mae'n weithredol ers Awst 8fed, 2012. Mae wedi cymryd amser i'w ddatblygu a hyfforddi'r swyddogion i allu gwybod digon sut a ble i ateb ceisiadau ar yr ymweliad cyntaf, ble'n bosib, gyfeirio ceisiadau am wybodaeth, derbyn ceisiadau am eiddo cymdeithasol a gwirio eu dilysrwydd a chymryd y rôl o fod yn bwynt cyswllt gyda'r Gwasanaeth ar gyfer Aelodau Etholedig.

Bu'r swyddogion ar raglen hyfforddiant dwys ac mae'r sesiynau hyfforddi yn parhau, megis hyfforddiant ar sut i adnabod os yw dogfennau megis 'notice to quit' gan landlordiaid yn y sector breifat yn ddilys a'i peidio ayb. Ychydig iawn [14] o achosion sydd wedi eu cofnodi o gysylltiad gan Aelodau Etholedig trwy'r Uned hon, ac mae pob cyswllt gan gynnwys beth oedd canlyniad yr ymholiad wedi eu cofnodi. Mae'r rhan helaeth o Aelodau yn parhau i gysylltu gyda'r Gwasanaethau Tai unai yn uniongyrchol gyda'r Pennaeth neu Uwch Reolwyr y Gwasanaeth neu trwy'r Deilydd Portffolio gyda chyfrifoldeb am Dai.

3.0 Gweithgaredd hyn yma gan yr Uned Gofal Cwsmer

3.1 Cyfnod : rhwng 8fed Awst a 3ydd o Hydref 2012

1378 o ymweliadau neu alwadau ffôn
66% deliwyd a hwy ar y cyswllt cyntaf
Natur y galwadau / ymweliadau – gweler atodiad 1

3.2 Cwynion a dderbyniwyd gan yr Uned

Nifer y cwynion = 13, er eu bod wedi eu cofnodi fel cwynion, roedd y cyfan ohonynt yn enghreifftiau o anfodddhad bychan gyda'r gwasanaeth. Cyflwynwyd nhw ar lafar un ai yn y dderbynfya neu dros y ffôn. Nid oedd angen cyfeirio'r un ohonynt yn uwch a llwyddwyd i'w datrys ar unwaith.

Roedd 7 cwyn yn ymwneud â gosod tai a'r ffaith bod y cwsmer yn ddig nad oedd wedi cael annedd ei hun neu'n anfodlon bod rhywun arall wedi cael annedd.

Roedd 3 chwyn yn ymwneud â gwaith trwsio a chynnal. Dywedodd dau gwsmer eu bod wedi rhoi gwybod am waith trwsio yr oedd angen ei wneud ond eu bod yn teimlo nad oedd neb yn gwrando arnynt. Roedd un gwyn yn ymwneud â chyflwr eiddo.

Cafwyd 3 o gwynion cyffredinol ynghylch goleuadau stryd (a gyfeiriwyd i sylw'r Adran Briffyrdd), post sothach mewn eiddo gwag yr ystyrir ei fod yn risg tân ac un gwyn am landlord preifat a oedd wedi ceisio troi tenant allan yn anghyfreithlon.

3.3 Mae'r ystod gwaith a meysydd sydd yn cael ei gynnwys o fewn y Gwasanaethau Tai yn eang, ac mae'n gredyd i'r staff eu bod wedi datblygu fel Uned a dysgu am y gwahanol feysydd mewn amser byr. Bu'r 'learning curve' yn serth, ac wrth gwrs maent yn parhau i ddysgu, gyda'r nod hefyd byddent yn dilyn cyrsiau hyfforddi pellach yn ystod y flwyddyn nesaf.

3.4 Gwelwyd enghreifftiau o ddulliau newydd o weithio wedi eu hargymell a'u gweithredu gan yr Uned er mwyn gwella effeithiolrwydd y Gwasanaethau Tai, sydd i'w groesawu. Esiamplau o hyn o gwmpas cynlluniau cyfnewid tai, a matsio tai gwag gyda phrynwyr tro cyntaf neu ymgeiswyr sydd am rentu yn y sector breifat.

4.0 Camau nesaf

4.1 Pan ddaw'r sustem Technoleg Gwybodaeth *Orchard* yn fyw, gwedd 1 diwedd Tachwedd 2012 a gwedd 2 yn chwarter cyntaf 2013/14, bydd modd gwella'r gwasanaethau i'n cwsmeriaid ymhellach. Enghreifftiau fydd Tenant Portal, ble bydd ein tenantiaid yn gallu gwirio eu balans cyfrif rhent ar y we, adrodd ar unrhyw waith sydd ei angen i'w tai, drwy nodi ar ddiagramau neu drwy neges testun, adrodd ar gwynion neu sylwadau positif ayb. Bydd staff rheng-flaen hefyd yn symudol, gyda'r ddarpariaeth dechnolegol ddiweddaraf ganddynt,

fydd yn arwain at leihau costau o weithio yn fwy effeithiol. Mae'r sistem Technoleg Gwybodaeth gyfredol yn hen ac yn hollol anaddas i'r pwrpas.

- 4.2 Yn sgil newidiadau i Fudd-daliadau Lles, a lleihad sylweddol mewn faint o arian sydd ar gael ar gyfer datblygu tai o'r newydd, bydd angen ailedrych ar y Polisi Gosod Tai a thrwy gydweithio gyda Chymdeithasau Tai eraill sydd yn weithredol ym Môn, yr argymhelliad yw bydd un polisi gosod cyffredin ar gyfer y 4 landlord cymdeithasol yn cael ei ddatblygu ac yn weithredol.
- 4.3 Bydd angen hyfforddiant ar gyfer Aelodau ar y Polisi Gosod newydd ac ar yr un pryd hyfforddiant ar gyfer Aelodau Etholedig fydd wedi eu hethol mis Mai 2013. Rydym eisoes wedi cynnwys hyfforddiant hyn o fewn rhaglen hyfforddi Aelodau ar ôl Mai 2013.

5.0 Argymhelliad

- 5.1 Gofynnir i Aelodau'r Pwyllgor Safonau gyflwyno sylwadau ar yr adroddiad

Number of visits/calls logged	1378	
*Number of reception visits	361	Incomplete data
**Number of phone calls	422	Incomplete data
Number of Letters	1	Incomplete data
Number of e-mails	6	Incomplete data

% calls dealt with at first contact 66%

Nature of visits/calls

		No calls forwarded
GE - General Enquiry	470	125
C - Complaint	13	4
HRA - housing register advice	218	9
L - Lettings	184	69
HA - homelessness advice	97	80
HR - homelessness referral	45	37
R - rents	226	79
RA - rent arrears	37	29
PL -Private Leasing	22	13
TP - tenant participation	11	0
EMO - estate management	46	21
EH - empty homes	5	5
AH - affordable homes	4	2
Total:	1378	473

	No calls	Dealt with on 1st contact
Awst/August 2012	318	52%
Medi/Setember 2012	829	69%
Hydref/October 2012 (to date)	231	80%
Total:	1378	

Housing Register Applications

Applications Received	188	Incomplete data
Applications returned (lack of supporting paperwork)	44	Incomplete data
Acknowledged within 5 working days		Incomplete data
Points letter sent within 30 working days		Incomplete data

* recording of reception visits commenced 06/08/12

** recording of telephone calls commenced 06/09/12