Adroddiad i'r:	**Pwyllgor Archwilio Perfformiad**
Dyddiad y Cyfarfod:	**1 Mai 2014**
Aelod/Swyddog Arweiniol:	**Y Cynghorydd Hugh Irving**
Awdur yr Adroddiad:	**Peter McHugh**
Teitl:	**Cynllun Gwella Gwasanaethau Tai**

---

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Mae'r adroddiad yn manylu'r gwelliannau gwasanaeth a wnaed i'r Gwasanaeth Tai o ganlyniad i'r "archwiliad ffug" a gynhaliwyd gan y Rhwydwaith Ansawdd Tai yn 2011 ac mae'n amlinellu'r fframwaith rheoli perfformiad sydd wedi'i sefydlu i gefnogi nod y gwasanaeth o welliant parhaus.

2. Beth yw'r rheswm dros lunio'r adroddiad hwn?

Bydd yr adroddiad hwn yn galluogi aelodau i adolygu'r cynnydd a wnaed mewn perthynas â'r gwendidau allweddol a nodwyd o fewn yr "archwiliad ffug " a rhoi sylwadau ar y fframwaith rheoli perfformiad a ddatblygwyd.

3. Beth yw'r Argymhellion?

Bod y Pwyllgor yn:

3.1. Nodi'r cynnydd sydd wedi'i wneud mewn perthynas â gwella gwasanaethau

3.2. Darparu arsylwadau a sylwadau ar y fframwaith rheoli perfformiad a ddatblygwyd.

4. Manylion am yr Adroddiad

4.1. <u>Archwiliad ffug - Awst 2011</u>

Penodwyd y Pennaeth Tai ym mis Ebrill 2011 ac ym mis Gorffennaf 2011 comisiynwyd "archwiliad ffug" o'r Rhwydwaith Ansawdd Tai i asesu perfformiad y gwasanaeth yn erbyn graddfeydd comisiwn archwilio sefydledig a oedd yn amrywio o wasanaeth rhagorol 3 seren (25% uchaf o berfformwyr ar draws y DU) i berfformwyr 0 seren (10% isaf o'r perfformwyr).

Defnyddiodd yr archwilwyr amrywiaeth o dechnegau i gynnal yr archwiliad oedd yn cynnwys adolygiad pen desg, siopwr cudd, cyfweliadau grwpiau ffocws, cyfarfodydd 1:1 gyda staff, tenantiaid a phreswylwyr, dadansoddi ac asesiadau dogfennau allweddol a oedd yn sail i'w canfyddiadau. Yna cafodd y canfyddiadau eu hadolygu a'u safoni gan dîm annibynnol i sicrhau eu bod yn gyson, trylwyr a chadarn.

Daeth canfyddiadau'r archwiliad ffug i'r casgliad bod y gwasanaeth yn “wasanaeth landlord traddodiadol" yn bennaf, roedd yn adweithiol nid yn rhagweithiol, roedd mwy o wendidau na chryfderau a phrofwyd problemau cyffredin ar draws yr holl dimau. Nododd yr archwiliad nifer o feysydd o bryder allweddol a oedd yn cynnwys:

- Dim system rheoli perfformiad ar waith
- Diffyg hyder yn y system TG a arweiniodd at lawer o brosesau â llaw neu heb eu safoni
- Dim data bodlonrwydd cwsmeriaid yn cael ei gasglu
- Dim meincnodi wedi’i gynnal
- Dim safon ailosod wedi’i ddiffinio yn bodoli

Felly, daeth y Rhwydwaith Ansawdd Tai i’r casgliad bod y gwasanaeth yn berfformiwr "0" seren ac roedd angen gwelliant sylweddol.

4.2 Ymateb y Gwasanaeth i'r Archwiliad Ffug

Roedd yr archwiliad ffug yn rhoi dyfarniad damniol iawn ar berfformiad y gwasanaeth a wynebwyd gan gyfuniad o sioc, anghrediniaeth, pryder a gwadu gan rai rheolwyr a staff. Derbyniwyd adroddiadau archwilio mewnol pellach yn ymwneud â gwasanaethau cynnal a chadw a rheoli incwm sy'n peri mwy o bryder.

Fodd bynnag, roedd yr archwiliad ffug hefyd yn gatalydd ar gyfer newid ac roedd trafodaethau gyda staff yn cadarnhau bod y rhan fwyaf o aelodau o staff yn dyheu am newid. O ystyried maint yr her a'r ffaith bod pob maes gwasanaeth wedi cael eu hasesu yn wan cychwynnodd y Pennaeth Tai ar adolygiad gwraidd a changen a rhaglen ailstrwythuro.

Cafodd tîm ansawdd a pherfformiad ei sefydlu gyda stiwardiaeth Rheolwr Ansawdd a Pherfformiad newydd sydd wedi cymryd rôl arweiniol wrth ddatblygu'r fframwaith rheoli perfformiad.

Mae'r gwasanaethau canlynol wedi cael eu hailstrwythuro i gwrdd â'r argymhellion yn deillio o'r archwiliad ffug:

- Uwch Dîm Arweinyddiaeth
- Rheoli Tai
- Cyfranogiad Tenantiaid
- Cefnogaeth Busnes
- Rheoli Asedau
- Gwasanaeth Warden
- Strategaeth Tai

Mae ailstrwythuro'r Tîm Digartrefedd ac Opsiynau Tai i fod i gael ei gwblhau ym mis Medi 2014 a fydd yn dod i gasgliad ar yr adolygiad ac ailstrwythuro mawr o'r holl feysydd gwasanaeth allweddol heblaw’r DLO a fydd yn mynd trwy newid sylweddol o ganlyniad i'r prosiect Rhagoriaeth Tai.

Mae'r newidiadau uchod wedi helpu i yrru ymlaen â'r cynlluniau gwella gwasanaeth a datblygu dull rhagweithiol i fynd i'r afael â'r materion a'r gwendidau eraill a nodwyd o fewn yr archwiliad ffug. Mae gwelliannau allweddol hyd yma yn cynnwys:

1. Fframwaith rheoli perfformiad ar waith (Atodiad 1)

2. Datblygu Prosiect TG Tai Rhagoriaeth i ddarparu TG modern, addas i'r diben ymarferoldeb a hwyluso gweithio symudol ac atgyweirio ar gyfer y DLO a chanolfan alwadau ar gyfer Tai. (Atodiad 2)
3. Meincnod Gwasanaethau Tai yn erbyn y Cylch Cyfoedion Cymru Gyfan (yn flynyddol a chanlyniadau ym mis Tachwedd 2014) a hwn yw'r unig Awdurdod Lleol ar draws Cymru gyfan i ymgymryd â meincnodi chwarterol yn erbyn awdurdodau tebyg yn Lloegr. Mae canlyniadau diweddaraf yn dangos bod dros 40% o Ddangosyddion Perfformiad Allweddol yn y chwartel uchaf yn erbyn grŵp cyfoedion Lloegr cyfan o'i gymharu â 0% yn 2011. (atodiad 3)
4. Safon ailosod ar gyfer eiddo gwag wedi’i gytuno gyda thenantiaid (Atodiad 4)
5. Data ar foddhad ar gyfer gwasanaeth atgyweirio DLO yn rhedeg 100% ar gyfer y gwaith atgyweirio a boddhad diwethaf gyda'r gwasanaeth dyraniad yn rhedeg ar 77%, 95% o ymgeiswyr digartref yn fodlon ar y llety a ddarparwyd a boddhad gyda'r gwasanaeth digartrefedd yn rhedeg ar 98%.
6. Gwasanaeth digartrefedd wedi cael ei nodi fel yr un sy'n perfformio orau yng Nghymru gyfan a chafodd ei grybwyll fel enghraifft o arfer da yn Adolygiad Williams
7. Mae'r gwasanaeth ar y trywydd iawn i gwblhau SATC i bob un o'i stoc dai yn 2014 (un o 4 awdurdod yn unig i wneud hynny) a chafodd y rhaglen buddsoddi cyfalaf 5 mlynedd ei gymeradwyo gan y Cabinet ym mis Chwefror 2014.
8. Mae'r gwasanaeth yn cydymffurfio'n llawn ag argymhellion adroddiad archwilio mewnol mewn perthynas â chynnal a chadw a rheoli incwm

I gloi mae’r Gwasanaeth Tai wedi mynd trwy gyfnod parhaus o drawsnewid a gwella ac er bod gwaith i'w wneud yn awr mae gan y gwasanaeth sylfaen gadarn i adeiladu arno a pharhau â'i raglen o wella gwasanaethau.

5. Sut mae’r penderfyniad yn cyfrannu at y Blaenoriaethau Corfforaethol?

5.1 Mae darparu tai o ansawdd da yn flaenoriaeth gorfforaethol gyda rheolaeth effeithiol ac effeithlon y Gwasanaeth Tai yn allweddol i sicrhau bod yr amcan hwn yn cael ei gyflawni ar gyfer tenantiaid a phreswylwyr.

6. Faint fydd yn ei gostio a sut bydd yn effeithio ar wasanaethau eraill?

6.1 Mae costau cynlluniau gwella gwasanaeth yn cael eu cynnwys o fewn cyllidebau presennol a chostau uwchraddio Systemau TG Tai a chyflwyno gweithio symudol (tua £1 miliwn) yn cael eu hariannu drwy gyfuniad o doriadau yn y gyllideb ac arbedion refeniw yn y dyfodol fel rhan o strategaeth gwario i gynilo.

6.2 Mae'r Gwasanaeth Tai yn cael ei ariannu’n bennaf (80%) trwy'r Cyfrif Refeniw Tai sy’n cael ei neilltuo a’i gefnogi gan gynllun busnes deng mlynedd ar hugain. Mae'r strategaeth gwella gwasanaethau wedi cael effaith ar adrannau eraill yn fwyaf nodedig y Gwasanaethau Amgylcheddol sydd wedi arwain at Storfeydd a roddir ar gontract allanol a bydd y rhaglen Cynnal a Chadw’r Tir yn mynd allan i dendr allanol yn 2014/15. Mae ymgysylltu'n gynnar â Phenaethiaid Gwasanaeth eraill ac ymarferiad ymgynghori llawn ag adrannau yr effeithir arnynt wedi helpu i reoli a lliniaru'r effaith ar wasanaethau eraill.

7. Beth yw prif gasgliadau’r Asesiad o Effaith ar Gydraddoldeb a gynhaliwyd

am y penderfyniad?

Mae pob un o'r trefniadau ailstrwythuro wedi eu cefnogi gan asesiad o effaith ar gydraddoldeb a ffocws y cynlluniau gwella gwasanaeth oedd rhoi’r cwsmer wrth galon yr hyn a wnawn a ddylai sicrhau bod y gwasanaeth yn fwy sensitif i ac yn fwy rhagweithiol wrth ymateb i faterion cydraddoldeb.

8. Pa ymgynghoriadau a wnaed gydag Archwilio ac eraill?

Mae canfyddiadau'r archwiliad ffug, cynigion ar gyfer cynlluniau ailstrwythuro a gwella wedi cael eu rhannu gyda'r Ffederasiwn Tenantiaid.

9. Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

Mae cost y gwelliannau wedi cael eu talu o arbedion effeithlonrwydd ac felly o fewn adnoddau presennol - naill ai o’r Cyfrif Refeniw Tai neu gyllidebau tai a ariennir gan y cyngor.

10. Pa risgiau sy’n bodoli ac a oes unrhyw beth y gallwn ei wneud i'w

lleihau?

Y brif risg yw bod perfformiad yn disgyn i lefelau annerbyniol. Er mwyn rheoli a lliniaru’r risg hwn, ymgymerir â rheoli perfformiad cadarn, mae perfformiad yn cael ei adolygu gan yr Aelod Arweiniol mewn cyfarfodydd 1:1 gyda'r Pennaeth Gwasanaeth ac mae'r broses herio gwasanaeth bellach yn llawer mwy trwyadl a chadarn.

11. Pŵer i wneud y Penderfyniad

Mae Erthygl 6.3.3 o Gyfansoddiad y Cyngor yn nodi’r rôl Archwilio o ran datblygu ac adolygu polisi.

Swyddog Cyswllt:

Peter McHugh, Pennaeth Tai a Datblygu Cymunedol (Ffôn: 01824 712955)