

Adroddiad i'r: Cabinet

Dyddiad y Cyfarfod: 24 Mawrth 2015

Aelod / Swyddog Arweiniol: Julian Thompson-Hill / Paul McGrady

Awdur yr Adroddiad: Rod Urquhart

Teitl: Polisi Recordio Galwadau Ffôn am Symud, Disgownt, Eithriadau a Rhyddhad mewn perthynas â Threth y Cyngor a Threthi Annomestig Cenedlaethol

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Gofyn am gymeradwyaeth ar gyfer polisi newydd sy'n ymdrin â newid cyfeiriad, newid mewn amgylchiadau a hawliadau am ddisgownt a rhyddhad oddi wrth y Gwasanaethau Refeniw. Bydd hyn yn galluogi effeithlonrwydd pellach wrth brosesu a gwell lefelau gwasanaeth cwsmer i'n dinasyddion.

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

Cyflwyno'r Polisi Recordio Galwadau Ffôn am Symud, Disgownt, Eithriadau a Rhyddhad mewn perthynas â Threth y Cyngor a Threthi Annomestig Cenedlaethol, gan alluogi arferion gwaith mwy effeithlon a gwell gwasanaeth i gwsmeriaid.

3. Beth yw'r Argymhellion?

Bod yr Aelodau'n cymeradwyo'r 'Polisi Recordio Galwadau Ffôn am Symud, Disgownt, Eithriadau a Rhyddhad mewn perthynas â Threth y Cyngor a Threthi Annomestig Cenedlaethol' diwygiedig fel y dangosir yn Atodiad A i'r adroddiad hwn.

4. Manylion yr Adroddiad

Cefndir

Mae gwaith y Gwasanaethau Refeniw yn ymdrin â bilio, casglu a gorfodi Treth y Cyngor, Trethi Busnes, Gordaliadau Budd-dal Tai a Mân ddyledion. Bob blwyddyn, mae nifer sylweddol o newidiadau, megis pobl sy'n hawlio disgownt neu ryddhad, yn symud i mewn neu allan o'n hardal neu'n sefydlu cynlluniau talu.

Mae'r gwasanaeth yn cael hysbysiadau o newidiadau mewn nifer o ffyrdd naill ai drwy'r post, e-bost, wyneb yn wyneb neu dros y ffôn. Mae'r gwasanaeth hefyd wedi mynd yn fyw gyda nifer o ffurflenni porth ar y we a fydd yn diweddarau'r systemau swyddfa gefn yn awtomatig o'n gwefan gorfforaethol.

Mae Cyngor Sir Ddinbych fel pob sefydliad arall yn y sector cyhoeddus yn wynebu heriau ariannol sylweddol ac mae'r awydd a'r angen yn bodoli i newid y ffordd rydym yn rhyngweithio â'n cwsmeriaid, trwy gynnig gwasanaeth ar unwaith, ond am lai o gost.

4.1 Materion i'w hystyried

Mae gan y rhan fwyaf o Awdurdodau Lleol ac Adrannau'r Llywodraeth ffurflenni electronig ac e-alluogi, mae eu cwsmeriaid yn defnyddio mwy ar y sianeli hyn fel dewis cyntaf nag yn y blynyddoedd blaenorol, ond mae'r sianeli eraill yn dal i fodoli.

Er bod Cyngor Sir Ddinbych yn cynnig pob un o'r sianeli mynediad hyn mae cyfran fawr iawn o'n sylfaen gwsmeriaid yn dod i dderbynfydd i weld cynghorydd.

Mae'r Cyngor yn newid y ffordd y mae'n rhyngweithio â'n cwsmeriaid, trwy brosiect dewis digidol. Drwy sefydlu proses symudiadau, disgownt ac eithriadau gyda chymorth a defnyddio'r dechnoleg yr ydym eisoes wedi buddsoddi ynddi, byddwn yn darparu gwasanaeth cwsmer mwy effeithlon ac effeithiol. Rhagwelir y bydd y gwasanaeth hwn yn lleihau nifer yr ymholiadau wyneb yn wyneb i lenwi ffurflenni neu newidiadau mewn amgylchiadau o'r fath.

Ar hyn o bryd rydym yn cymryd camau gweithredu oddi wrth gwsmer dros y ffôn, fodd bynnag, gallai'r wybodaeth gael ei herio yn ddiweddarach, e.e. pe bai Disgownt Person Sengl yn cael ei hawlio drwy dwyll. Gallai hyn olygu bod yr awdurdod yn agored i gamdriniaeth o'i sylfaen drethi, a allai yn ei dro arwain at ostyngiad mewn lefelau incwm.

Mae Cyngor Sir Ddinbych yn buddsoddi mewn system teleffoni newydd, sydd â'r gallu i recordio galwadau. Rhagwelir bydd y system newydd yn cael ei chyflwyno ar draws y Cyngor erbyn 1 Ebrill 2016. Mae'r Gwasanaeth Refeniw a Budd-dal wedi gwirfoddoli i roi cynnig ar gynllun peilot cynnar.

Mae'r dystiolaeth oddi wrth Awdurdodau Lleol eraill sy'n defnyddio proses recordio dros y ffôn wedi gweld gostyngiad yn y lefelau o dwyll gan fod y cwsmer yn cael ei gynghori bydd y newid yn eu hamgylchiadau yn cael ei recordio ac y gellid ei ddefnyddio fel tystiolaeth mewn unrhyw ymchwiliad ac erlyniad dilynol.

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

Drwy gynnig mwy o ddewisiadau ar gyfer cwsmeriaid i hawlio disgownt, eithriadau neu roi gwybod am newidiadau, byddwn yn helpu pobl ddiameddiffyn yn gynt drwy gyflymu'r broses hawlio, gan sicrhau eu bod yn byw mor annibynnol â phosibl.

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

Nid oes unrhyw gost ychwanegol, ar wahân i'r symiau y cytunwyd arnynt ar gyfer y system teleffoni newydd. Bydd yn cael effaith uniongyrchol ar wasanaeth cwsmer gan y byddwn yn darparu gwell a mwy effeithlon yn ogystal â thalu'r dinasyddion mwyaf diamddiffyn yn gynt.

7. Beth yw prif gasgliadau'r Asesiad o Effaith ar Gydraddoldeb (AEC) a gynhaliwyd ar y penderfyniad? Dylai'r templed AEC wedi'i lenwi gael ei atodi fel atodiad i'r adroddiad.

Bydd y polisi hwn a'r gwasanaeth newidiadau â chymorth yn gwella taith y cwsmer a bydd o fudd i bob elfen o gymdeithas.

8. Pa ymgynghoriadau a gynhaliwyd gyda'r Pwyllgorau Archwilio ac eraill?

Mae'r polisi drafft wedi cael ei rannu gyda'r Gwasanaethau Cwsmeriaid, Adran Tai, Landlordiaid Cymdeithasol, y trydydd sector, rhanddeiliaid a phartneriaid. Hyd yma ni chafwyd unrhyw geisiadau i newid unrhyw ran o'r polisi. Mae'r sefydliadau wedi rhoi eu cefnogaeth i'r polisi, gan nodi y bydd yn cael effaith gadarnhaol ar drigolion Sir Ddinbych.

9. Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

Nid oes unrhyw oblygiadau ariannol yn uniongyrchol gysylltiedig â'r adroddiad hwn, fodd bynnag, bydd y dull newydd hwn i newidiadau Refeniw yn gwella gwasanaeth cwsmeriaid ac yn gweithredu fel ataliad i hawliadau twyllodrus.

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

Nid yw'n berthnasol gan y gallai'r broses recordio galwadau ffôn leihau'r tebygolrwydd o dwyll

11. Pŵer i wneud y Penderfyniad

- Rheoliadau Treth y Cyngor 1992
- Rheoliadau Trethi Busnes (Deddf Cyllid Llywodraeth Leol 1988).