

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 y Cynllun Budd-dal Tai a Gostyngiadau Treth y Cyngor

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Gofyn am gymeradwyaeth ar gyfer polisi newydd sy'n ymdrin â hawliadau newydd am Fudd-dal Tai a Gostyngiadau Treth y Cyngor a newidiadau mewn amgylchiadau. 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 y Cynllun Budd-dal Tai a Gostyngiadau Treth y Cyngor, gan alluogi arferion gwaith mwy effeithlon a gwell gwasanaeth i gwsmeriaid.

3. Beth yw'r Argymhellion?

Bod yr Aelodau yn cymeradwyo'r 'Polisi Recordio Galwadau Ffôn y Cynllun Budd-dal Tai a Gostyngiadau Treth y Cyngor' fel y dangosir yn Atodiad A i'r adroddiad hwn.

4. Manylion yr Adroddiad

Cefndir

Mae'n rhaid i Gyngor Sir Ddinbych lynu at ddeddfwriaeth Budd-dal Tai a Gostyngiadau Treth y Cyngor. Mae'r ddeddfwriaeth yn nodi y gall person hawlio budd-daliadau mewn llu o wahanol ffyrdd, drwy ffurflen hawlio safonol.

Roedd Cyngor Sir Ddinbych yn arfer cyflwyno ffurflenni hawlio papur ond mae hyn yn newid ac erbyn mis Ebrill 2015 bydd ffurflenni cwbl electronig yn caniatáu i hawliadau gael eu cwblhau ar-lein.

Fodd bynnag, cydnabyddir na fydd rhai cwsmeriaid yn gallu cael mynediad i'r rhyngwrdd neu byddai'n well ganddynt siarad â chynghorydd naill ai dros y ffôn neu wyneb yn wyneb. Er ein bod yn delio â'r cysylltiad wyneb yn wyneb drwy ein derbynfeydd ni allwn gynnig gwasanaeth hawlio dros y ffôn ar hyn o bryd, sy'n cael ei ystyried fel bod yn cyfyngu ar lefelau'r gwasanaeth i gwsmeriaid.

4.1 Materion i'w hystyried

Mae'r rhan fwyaf o Awdurdodau Lleol ac Adrannau'r Llywodraeth â ffurflen hawlio electronig / e-alluogi. Ar ben hynny mae gwahanol rannau o'r Adran Gwaith a Phensiynau, er enghraifft y Gwasanaeth Pensiwn, hefyd yn cymryd hawliadau dros y ffôn. Mae'r hawliadau dros y ffôn, a elwir hefyd yn gyfleuster Hawliadau â Chymorth yn awr yn cael ei gyflwyno ar draws nifer o awdurdodau yn Lloegr.

I alluogi hyn, datblygodd a chymeradwyodd yr Adran Gwaith a Phensiynau bolisi Gwirio ar Sail Risg sy'n nodi'r wybodaeth a'r dystiolaeth y mae ei hangen cyn asesu hawliadau am Fudd-dal Tai a Gostyngiadau Treth y Cyngor. Dull o ddefnyddio gwahanol lefelau o wiriadau yn ôl y risg o dwyll sy'n gysylltiedig â'r hawliadau hynny yw Gwirio ar Sail Risg Seiliedig.

Yn ddiweddar cymeradwyodd yr Aelodau rai newidiadau i'r Polisi Gwirio yn Seiliedig ar Risg er mwyn symleiddio'r broses hawliadau.

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

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 Cyngor yn newid y ffordd y mae'n rhyngweithio â'n cwsmeriaid, trwy brosiect dewis digidol. Drwy sefydlu proses hawliadau â 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 hawlio neu newidiadau mewn amgylchiadau.

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

Drwy gynnig mwy o ddewisiadau ar gyfer cwsmeriaid i hawlio budd-dal neu roi gwybod am newidiadau, byddwn yn helpu pobl ddiamddiffyn 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 Aseiad 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 hawliadau 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 gysylltiedig yn uniongyrchol â'r adroddiad hwn, fodd bynnag, bydd y dull newydd hwn o drin hawliadau yn gwella pa mor hir y mae'n ei gymryd i brosesu hawliadau budd-dal, a bydd hynny yn ei dro yn lleihau gordaliadau a wneir i hawlwy'r y byddai angen eu hadennill maes o law.

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 hawliadau â chymorth leihau'r tebygolrwydd o dwyll

11. Pŵer i wneud y Penderfyniad

- Cylchlythyr S11/2011 yr Adran Gwaith a Phensiynau.
- Rheoliad Budd-dal Tai Rhif 86.