ADRODDIAD I'R PWYLLGOR CRAFFU GOFAL

Dyddiad:	Medi 30 2021
Teitl:	Siop Un Stop Tai
Pwrpas:	Canfod barn a mewnbwn y Pwyllgor Craffu ynglŷn â'r cysyniad o sefydlu Siop Un Stop Tai ac adnabod y camau nesaf.
Swyddog cyswllt:	Pennaeth Adran Tai ac Eiddo – Carys Fon Williams
Aelod Cabinet:	Cyng. Craig ab Iago

Cyflwyniad / Cefndir

1. Pasiwyd Cynllun Gweithredu Tai y Cyngor ar 15 Rhagfyr 2020 a oedd yn amlinellu gweledigaeth yr Awdurdod i fynd i'r afael â'r prinder cartrefi addas nifer oedd ar gael i bobl leol yng Ngwynedd. Bydd y CGT yn buddsoddi £77 miliwn mewn 33 o brosiectau dros y 6 mlynedd nesaf. Mae'r cynllun bellach yn weithredol ac mae sawl ffrwd gwaith yn mynd rhagddo ar hyn o bryd.

2. Datblygwyd y Cynllun yn dilyn fewnbwn oddi wrth y Pwyllgor Craffu Gofal mewn cyfarfod ar Ionawr 30 2020 cyn i'r rhaglen wariant arfaethedig gael ei gyflwyno ar gyfer cymeradwyaeth y Cabinet.

3. Un o elfennau'r Cynllun ydy'r bwriad i sefydlu Siop Un Stop Tai a chlustnodwyd £480k ar ei gyfer. Bydd sefydlu un fynedfa i drigolion Gwynedd gael cymorth arbenigol gyda'u gofynion Tai yn elfen arloesol o'r Cynllun Gweithredu Tai. Ar hyn o bryd, gall unigolyn o bosibl fynd i chwilio am gymorth at sawl adran wahanol o'r Cyngor neu at nifer o gyrff allanol. Mae'r drefn felly yn disgwyl i'r unigolyn ddeall unrhyw gymhlethdod sy'n perthyn i'r proses.

4. Diben yr adroddiad hwn yw i ddiweddaru'r Pwyllgor Craffu Gofal o'r gwaith sydd ar droed i ddatblygu gwasanaeth mwy effeithiol ar gyfer trigolion Gwynedd ynglŷn â'u chysylltiad â'r Cyngor yn ymwneud a'r maes tai. Yn ogystal, ymgynghori â'r Pwyllgor a derbyn ei farn cyn i waith pellach gael ei wneud i ddatblygu'r gwasanaeth.

Y rhesymeg ynghyd a'r sefyllfa bresennol

5. Bwriad y Siop Un Stop ydy ymateb i'r heriau sy'n wynebu trigolion wrth gyflwyno ceisiadau yn ymwneud a thai. Mae amrywiaeth sylweddol yn y fath o alwadau sydd yn cael eu derbyn gan y gwasanaeth. Mae hyn yn amrywio o ymholiadau cyffredinol; ceisiadau i fynd ar y gofrestr tai; addasiadau i'r anabl; cefnogaeth ddigartrefedd; cwynion am landlordiaid; unrhyw grantiau ar gyfer tai gwag a chyngor arbed ynni. Yn ogystal, mae unigolion yn cysylltu i dderbyn diweddariad ynglŷn â chais neu i hysbysu newid yn eu hanghenion am dŷ.

6. Yn ychwanegol, mae trigolion y Sir yn gwneud ymholiadau tai sydd yn ymwneud a gwasanaethau nad yw'n uniongyrchol o dan reolaeth y Cyngor, er mae'r gwasanaethau hyn yn bwydo i mewn neu yn rhedeg yn gyfochrog a gwasanaethau'r Cyngor. Er enghraifft, mae

Tai Teg yn rhoi gwybodaeth a chefnogaeth am gynlluniau Tai Fforddiadwy yn y Sir ar ran Cyngor Gwynedd. Yn amlwg, petai bobl yn cysylltu â'r Cyngor, rydym yn awyddus i sicrhau fod yr holl ffynonellau gwybodaeth a chyngor ar gael iddynt.

7. Fel cynghorwyr ar gyfer eich cymunedau, bydd aelodau'r Pwyllgor Craffu Gofal yn ymwybodol fod rhai o'r trigolion sydd yn cysylltu â'r Cyngor mewn sefyllfa fregus. Ein nod felly, yw symleiddio'r nifer o ffyrdd y gall cwsmer gysylltu â ni i sicrhau ei fod yn cyrraedd y gwasanaeth cywir y tro cyntaf petai'r ymholiad yn un ar-lein, wyneb yn wyneb neu dros y ffon. Bydd hyn yn anelu i wella ein heffeithlonrwydd tra'n darparu gwasanaethau.

8. Mae ymholiadau presennol sydd yn cael eu derbyn gan yr Adran Tai ac Eiddo yn mynd un ai i Galw Gwynedd neu yn uniongyrchol i'r gwasanaethau. Er bod nifer o unedau yn gweithio yn agos gyda'i gilydd, gall sefyllfaoedd godi lle bod unigolyn angen cymorth oddi wrth mwy nag un uned neu adran.

9. Bydd creu un ffynhonnell gwybodaeth yn flaenoriaeth i hwyluso profiad yr unigolyn wrth gysylltu â'r Cyngor gydag ymholiadau ym maes tai. Er enghraifft, bydd unigolyn sydd yn rhoi cais i'r Tîm Opsiynau Tai angen cymorth gan yr Unedau Digartref yn ogystal. Fodd bynnag, byddai cyfeirio unigolyn i fwy nag un lle yn rhoi straen ychwanegol o bosibl ar yr unigolyn. Yn ychwanegol, gall sefyllfa godi lle nad yw'r swyddogion yn gwybod pwy sydd wedi delio gyda'r ymholiad a pha gyngor sydd eisoes wedi'i gynnig i'r unigolyn. Bydd y Siop Un Stop yn cadw'r wybodaeth berthnasol mewn un lle.

10. Ar hyn o bryd, mae'r Timau Grant Cymorth Tai (GCT) eraill yng Ngogledd Cymru wedi sefydlu prosesau Llwybr Sengl (neu SPOA) ar gyfer gwasanaethau Cymorth Tai - Gwynedd yw'r unig eithriad. Yn gyffredinol, prif bwrpas y Grant yw atal digartrefedd a chymhorthi pobl i gynnal eu tenantiaeth. Fel rhan o Raglen GCT Cyngor Gwynedd ar gyfer 2021/22, mae dyraniad o wariant heb ei ymrwymo wedi'i glustnodi i edrych ar sefydlu fframwaith tebyg yng Ngwynedd. Er bod gwahaniaethau yn y modd y mae pob Awdurdod wedi sefydlu'r gwasanaeth hwn, prif rôl y Llwybr ydy gwirio addasrwydd ceisiadau ar gyfer derbyn gwasanaethau Grant Cymorth Tai a chyfeirio'r unigolyn at y darparwr mwyaf priodol. Yn arferol, nid yw'r Llwybr Sengl yn cymryd unrhyw gyfrifoldeb am asesu'r defnyddiwr ar gyfer y gwasanaeth cymorth, gyda'r cyfrifoldeb yn aros gyda'r darparwr.

11. Felly, mae'n hanfodol bydd unrhyw broses o ddarparu gwasanaethau trwy system cyfeirio yn digwydd law yn llaw â sefydlu Siop Un Stop a bod egwyddor llwybr mynediad sengl i wasanaethau Gwynedd yn cael ei chynnal.

Y Darpar Wasanaeth

12. Tasg bwysig, fel rhan o'r broses o sefydlu Siop un Stop, fydd dysgu mwy am daith y cwsmer wrth iddynt wneud ymholiad. Hynny yw, beth oedd profiad y cwsmer o'r modd roedd y Cyngor wedi delio gyda'r ymholiad. Bydd hyn yn cynnwys craffu ar y nifer o gysylltiadau roedd angen eu gwneud o fewn a thu allan yr Adran, eu profiad ar hyd y ffordd, a pha gyfleoedd hwyrach roedd wedi eu colli i wella'r gwasanaeth.

13. Mi fyddai sefydlu Siop Un Stop yn rhoi cyfleoedd i wella'r ffordd yr ydym yn casglu, coladu a defnyddio'r wybodaeth hwn i ddeall ein cwsmeriaid a'u hanghenion yn well. Byddwn yn gallu defnyddio'r wybodaeth i hysbysu rheolwyr ar gyfer cynllunio ac addasu eu darpariaeth yn y dyfodol, a pha wasanaethau ychwanegol gallwn eu cynnig ac ym mha ffyrdd y darparwn hwy.

14. Disgwylir bydd sefydlu Siop un Stop yn cyfrannu at ein cynlluniau i redeg gwasanaethau mwy effeithiol ynghyd a chwilio am gyfleoedd i wneud gwell defnydd o adnoddau. Bydd hyn yn cynnwys ystyriaeth ar gyfer datrysiadau technegol. Bydd angen casglu gwybodaeth gyson, gynhwysfawr a chyfredol mewn un sustem i ddarparu'r cyngor perthnasol. Yn ogystal, bydd angen datblygu rolau staff a'u hyfforddi i'w galluogi i ddarparu'r gwasanaeth yn effeithiol.

15. Mae profiad yn dangos fod pobl yn aml yn cysylltu gydag anghenion lle mae gwahanol swyddogion yn gyfrifol am roi cymorth. Byddai un man canolog fel pwynt cyswllt yn arbed amser ac arian i unigolyn ac yn gymorth i staff wrth iddynt geisio dod o hyd i ddatrysiadau. Bydd wybodaeth o'r sustem yn galluogi'r Cyngor i gael gwell dealltwriaeth o anghenion pobl Gwynedd ym maes tai ac i ddatblygu gwasanaethau o safon uchel i'r dyfodol.

16. Rydym wedi cynnal trafodaethau cychwynnol gyda rhai o'r darparwyr a byddem yn awyddus i ymgynghori gydag ein partneriaid i sicrhau fod pawb yn ymwybodol o'r bwriad i sefydlu Siop Un Stop. Bydd yr Adran yn awyddus i dderbyn barn y Pwyllgor ynglŷn â'r cydsyniad o'r Siop un Stop gan sicrhau ei fod yn alinio gyda chymorth sydd yn cael ei gynnig gan Gymdeithasau Tai a darparwyr o'r trydydd sector.

17. Fel nodir uchod, mae arian wedi ei glustnodi yn Cynllun Gweithredu Tai ar gyfer sefydlu'r Siop un Stop ac mae'r Adran yn gobeithio penodi swyddog i roi ar waith yr awgrymiadau fydd yn cael eu derbyn gan y Pwyllgor Craffu Gofal.

Y camau nesaf

18. Gofynnir i'r Pwyllgor Craffu Gofal am arweiniad ynglŷn â'r ffactorau y dylem eu hystyried wrth ddatblygu'r cynllun ar gyfer y gwasanaeth Siop Un Stop.

19. Yn dilyn derbyn adborth oddi wrth y Pwyllgor Craffu Gofal, bwriedir cynnal ymgynghoriad o'r darpar wasanaeth gyda'r partneriaid, yn cynnwys y Cymdeithasau Tai, asiantaethau yn y maes a phartneriaid o'r trydydd sector. Bydd yr holl adborth yn bwydo i mewn i'r broses o ddatblygu fframwaith darparu a chomisiynu sustem rheoli gwybodaeth dros y misoedd nesaf.