



WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Archwilydd Cyffredinol Cymru
Auditor General for Wales

Safbwynt y Defnyddiwr Gwasanaeth – Safon Ansawdd Tai Cymru – **Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam**

Blwyddyn archwilio: 2017-18

Dyddiad cyhoeddi: Awst 2018

Cyfeirnod y ddogfen: 737A2018-19



Paratowyd y gwaith hwn fel rhan o waith a gyflawnir yn unol â swyddogaethau statudol. Nid oes unrhyw gyfrifoldeb ar yr Archwilydd Cyffredinol na staff Swyddfa Archwilio Cymru mewn perthynas ag unrhyw aelod, cyfarwyddwr, swyddog na chyflogai arall yn unigol, nac i unrhyw drydydd parti.

Os gwneir cais am wybodaeth y gallai'r ddogfen hon fod yn berthnasol iddi, tynnir sylw at y Cod Ymarfer a gyhoeddwyd o dan adran 45 o Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000. Mae Cod adran 45 yn nodi'r arfer a ddisgwylir gan awdurdodau cyhoeddus wrth ymdrin â cheisiadau, yn cynnwys ymgynghori â thrydydd partion perthnasol. Mewn perthynas â'r ddogfen hon, mae Archwilydd Cyffredinol Cymru a Swyddfa Archwilio Cymru yn drydydd partion perthnasol. Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynglŷn â datgelu neu aildefnyddio'r ddogfen hon i Swyddfa Archwilio Cymru yn swyddog.gwybodaeth@archwilio.cymru.

Rydym yn croesawu gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg a Saesneg. Ni fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi. We welcome correspondence and telephone calls in Welsh and English. Corresponding in Welsh will not lead to delay.

Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn Saesneg. This document is also available in English.

Roedd y tîm a gyflawnodd y gwaith yn cynnwys Paul Goodlad, Charlotte Owen, Richard Hayward, Gwilym Bury a Jeremy Evans, dan gyfarwyddyd Huw Rees.

Cynnwys

Mae'r Cyngor yn gwneud cynnydd da tuag at gyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru ac mae'r rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth a gânt, ond mae angen atgyfnerthu a moderneiddio'r ffordd y mae'n cynnwys tenantiaid yn y broses o gynllunio gwasanaethau.

Adroddiad cryno

Cynigion ar gyfer gwella 6

Adroddiad manwl

Mae'r Cyngor yn gwneud cynnydd da tuag at gyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru ac mae'r rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth a gânt, ond mae angen atgyfnerthu a moderneiddio'r ffordd y mae'n cynnwys tenantiaid yn y broses o gynllunio gwasanaethau 7

Mae'r Cyngor yn gwneud cynnydd da tuag at gyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru erbyn diwedd mis Rhagfyr 2020 ac mae'n gwella ei drefniadau ar gyfer rheoli contractwyr 7

Mae gweithgarwch ymgysylltu â thenantiaid wedi gweithio'n dda yn y gorffennol ond nid yw'n ddigonol mwyach i gasglu barn pawb 8

Mae'r rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth a'u cartrefi 9

Gall tenantiaid gael gafael ar y gwasanaethau sydd eu hangen arnynt ond nid yw'r Cyngor bob amser wedi gwerthuso effaith y newidiadau a wnaed ganddo i safonau gwasanaethau 10

Atodiadau

Atodiad 1 – ffeithlun sy'n crynhoi canfyddiadau allweddol yr arolygon a gwblhawyd 12

Adroddiad cryno

- 1 Ym maes tai, fel gyda llawer o feysydd gwasanaeth llywodraeth leol, nid oes gan ddefnyddwyr unrhyw ddewis o ran darparwyr gwasanaethau neu, os oes darparwyr eraill yn bodoli, caiff y dewis hwnnw ei gyfyngu gan gostau neu resymau eraill. Yn y sefyllfa hon, mae eu gallu i ddylanwadu ar wasanaethau sy'n diwallu eu hanghenion yn dibynnu ar b'un a oes ganddynt 'lais' yn y broses o gynllunio gwasanaethau.
- 2 Mae'n arbennig o bwysig bod defnyddwyr gwasanaethau yn gallu nodi eu safbwyntiau, eu profiadau a'u gobeithion wrth i'r Cyngor benderfynu pa wasanaethau i'w cwtdogi, cynyddu neu eu newid yn yr hinsawdd sydd ohoni lle mae pwysau ar gyllidebau. Er enghraifft, penderfynodd y Cyngor roi'r gorau i wasanaethau wardeiniaid penodol ar safleoedd tai lloches er mwyn:
 - ceisio defnyddio adnoddau yn fwy effeithlon;
 - ceisio helpu grŵp ehangach o denantiaid; a
 - chreu amgylchedd mwy galluogol.Dim ond yn rhannol y mae'r pwysau ariannol hyn yn effeithio ar wasanaethau tai, gan fod gwasanaethau tai Wrecsam yn cael eu hariannu i raddau helaeth gan y Cyfrif Refeniw Tai (Cyfalaf a Refeniw) ac yn cael eu hariannu'n llawn o hyd ar hyn o bryd. Mae cynllun busnes 30 mlynedd y Cyngor yn nodi sut y bydd buddsoddi yn parhau i wella'r stoc dai. Drwy ystyried llais defnyddwyr mae gwasanaethau wedi'u hailgynllunio yn fwy tebygol o ddiwallu anghenion pobl a rhoi gwerth gwell am arian.
- 3 Mae Llywodraeth Cymru yn tynnu sylw at bwysigrwydd datblygu partneriaeth â dinasyddion. Mae 'cynnwys' yn un o'r pum ffordd o weithio a disgwylir i awdurdodau lleol ymaddasu er mwyn gweithredu yn unol â Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015. Yn ei Phapur Gwyn Llywodraeth Leol (Ionawr 2017), mae Llywodraeth Cymru yn nodi'r canlynol:

'Rydym am ddatblygu perthynas fwy cyfartal gyda dinasyddion. Rôl gwasanaethau cyhoeddus ddylai fod i helpu pobl i fyw bywydau annibynnol a cheisio lleihau'r galw, gan ymyrryd dim ond lle mae hynny'n angenrheidiol a dim ond cyhyd ag sydd angen. O wneud hynny mae'r ffocws yn symud yn anorfod at atal, ac at wasanaeth cyhoeddus sy'n gallu gwneud mwy i helpu pobl i osgoi argyfwng, yn hytrach na chanolbwyntio ar helpu pobl mewn argyfwng. Creu gwasanaethau cyhoeddus darbodus i'r dyfodol yw'r nod.'¹
- 4 Yn 2017-18, cwblhaodd Swyddfa Archwilio Cymru waith i ddeall 'safbwynt y defnyddiwr gwasanaeth' ym mhob Cyngor yng Nghymru. Mabwysiadwyd dull gweithredu cymharol debyg ym mhob cyngor, ond cytunwyd ar y ffocws penodol a'r ffordd y câi'r adolygiad ei gynnal gyda phob un yn unigol. Yng Nghyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam (y Cyngor), adolygwyd y gwasanaeth tai. Aethpwyd ati'n benodol i adolygu ymgysylltiad tenantiaid â'r gwaith o gyflawni Safon Ansawdd Tai

¹ Llywodraeth Cymru, **Papur Gwyn Diwygio Llywodraeth Leol: Cadernid ac Adnewyddiad, Ionawr 2017.**

Cymru (SATC), y dewis a gawsant yn hyn o beth a'u barn ar ansawdd y gwasanaeth maent yn ei gael gan y Cyngor.

- 5 Yn 2001, nododd Llywodraeth Cymru ei gweledigaeth hirdymor ar gyfer tai yng Nghymru, sef **Cartrefi Gwell i Bobl Cymru**. SATC yw safon ansawdd tai Llywodraeth Cymru. Cyflwynwyd SATC am y tro cyntaf yn 2002 gyda'r nod o sicrhau bod pob annedd o ansawdd da ac yn addas ar gyfer anghenion preswylwyr nawr ac yn y dyfodol. Pennodd Llywodraeth Cymru darged ar gyfer pob landlord cymdeithasol o wella ei stoc dai er mwyn cyflawni SATC cyn gynted â phosibl, ond erbyn 2020 fan bellaf.
- 6 Penderfynodd y Cyngor i beidio â throsglwyddo ei stoc dai yn dilyn pleidlais tenantiaid a wrthododd y cynnig i drosglwyddo stoc, ac mae'n hyderus y bydd yn cydymffurfio â SATC erbyn diwedd mis Rhagfyr 2020. O ganlyniad, mae'r Cyngor wedi cadw ei stoc dai a'i rôl fel landlord. Mae'n un o 11 o gynghorau yng Nghymru i wneud hynny. Roedd y Cyngor yn un o chwe chyngor nad oedd eu stoc yn cydymffurfio'n llwyr â SATC ym mis Mawrth 2017. Dim ond pum cyngor a nododd eu bod yn cydymffurfio'n llwyr.²
- 7 Mae'r Cyngor yn berchen ar tua 11,207 o eiddo. Ar 31 Mawrth 2017, roedd 2,751 ohonynt yn cydymffurfio'n llawn â'r safon ac nid oedd 7,786 yn cydymffurfio â'r safon. Dyfarnwyd bod 670 o eiddo eraill y nododd y Cyngor nad oeddent yn cyrraedd y safon yn 'fethiannau derbyniol' fel y'i diffinnir gan Lywodraeth Cymru yn ei chanllawiau. Mae cydymffurfiaeth lawn yn cyfeirio at anheddau lle y cyflawnir safon SATC ar gyfer pob elfen unigol ond, gall fod sefyllfaoedd lle nad yw'n bosibl cyflawni'r safon ar gyfer elfen unigol. Gall sefyllfaoedd o'r fath gynnwys cost neu amseru'r gwaith, preswylwyr yn dewis peidio â chytuno i'r gwaith neu lle mae rhwystrau ffisegol i'r gwaith. O dan yr amgylchiadau hyn, gall landlord cymdeithasol nodi bod un elfen neu fwy yn fethiannau derbyniol. Pan fydd annedd yn cynnwys un methiant derbyniol neu fwy ond bod pob elfen arall yn cydymffurfio, bydd Llywodraeth Cymru yn tybio ei fod yn cydymffurfio, yn amodol ar fethiannau derbyniol.
- 8 Er nad oedd yn bosibl i ni siarad â phawb, cawsom well dealltwriaeth o safbwyntiau defnyddwyr gwasanaethau drwy ymgysylltu â sampl ohonynt³. Cynhaliwyd grŵp ffocws â Phartneriaeth Tenantiaid ac Aelodau Wreccsam hefyd ac ymwelwyd â rhai o ystadau tai'r Cyngor. Llywiodd y wybodaeth hon, yn ogystal â data ar berfformiad a safonau gwasanaeth, ein trafodaethau â'r Cyngor. Gwnaeth hyn ein helpu i ddeall rhesymeg y Cyngor dros ei ddull o ymdrin â SATC, a'r ffordd y mae'n mynd ati i ddiwallu anghenion a bodloni disgwyliadau defnyddwyr gwasanaethau ac ymateb i'w hanghenion a'u disgwyliadau.

² Llywodraeth Cymru, **Adroddiad Blynyddol Llywodraeth Cymru ar Safon Ansawdd Tai Cymru** (Saesneg yn unig), Hydref 2016.

³ Siaradwyd â sampl o 84 o denantiaid, yr oedd 27 ohonynt yn denantiaid tai lloches. Cynhaliwyd arolwg carreg drws a dangosir y manylion yn Atodiad 1.

- 9 Yn gyffredinol, nodwyd bod **y Cyngor yn gwneud cynnydd da tuag at gyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru a bod y rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth a gânt, ond bod angen atgyfnerthu a moderneiddio'r ffordd y mae'n cynnwys tenantiaid yn y broses o gynllunio gwasanaethau.**
- 10 Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:
- mae'r Cyngor yn gwneud cynnydd da tuag at gyflawni SATC erbyn diwedd mis Rhagfyr 2020 ac mae'n gwella ei drefniadau ar gyfer rheoli contractwyr;
 - mae gweithgarwch ymgysylltu â thenantiaid wedi gweithio'n dda yn y gorffennol ond nid yw'n ddigonol mwyach i gasglu barn pawb;
 - mae'r rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth a'u cartrefi; a
 - gall tenantiaid gael gafael ar y gwasanaethau sydd eu hangen arnynt ond nid yw'r Cyngor bob amser wedi gwerthuso effaith y newidiadau a wnaed ganddo i safonau gwasanaethau.

Cynigion ar gyfer gwella

Arddangosyn 1: cynigion ar gyfer gwella

Cynigion ar gyfer gwella	
C1	Dylai'r Cyngor weithio gyda thenantiaid er mwyn adolygu ei ddull o ymgysylltu â thenantiaid.
C2	Dylai'r Cyngor adolygu effaith y penderfyniad i roi'r gorau i'r gwasanaeth wardeiniaid a ddarperir i breswylwyr drwy ei gynlluniau tai gwarchod.
C3	Dylai'r Cyngor fonitro effaith y newidiadau a wnaed ganddo i'r trefniadau ar gyfer rheoli contractwyr er mwyn sicrhau bod y trefniadau diwygiedig yn datrys y problemau a brofwyd ganddo.

Adroddiad manwl

Mae'r Cyngor yn gwneud cynnydd da tuag at gyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru ac mae'r rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth a gânt, ond mae angen atgyfnerthu a moderneiddio'r ffordd y mae'n cynnwys tenantiaid yn y broses o gynllunio gwasanaethau

Mae'r Cyngor yn gwneud cynnydd da tuag at gyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru erbyn diwedd mis Rhagfyr 2020 ac mae'n gwella ei drefniadau ar gyfer rheoli contractwyr

- 11 Ymgysylltodd y Cyngor yn eang â rhanddeiliaid ar ei raglen moderneiddio tai ar gyfer SATC a gwelliannau i'r ystad. Mae'n gwneud cynnydd da yn erbyn ei gynllun pum mlynedd i gyflawni SATC erbyn mis Rhagfyr 2020. Er enghraifft, mae ceginau ac ystafelloedd ymolchi newydd wedi'u gosod yn y rhan fwyaf o gartrefi. Ymgynghorodd y Cyngor ar yr amserlen arfaethedig ar gyfer ymgymryd â gwaith SATC. Defnyddiodd ganlyniadau'r ymgynghoriad i'w helpu i lywio'i gynllun, gyda cheginau ac ystafelloedd ymolchi yn cael eu cwblhau cyn dechrau ar waith allanol fel gosod toeon newydd. Cafodd tenantiaid unigol gryn dipyn o lais o ran y ffordd y byddai'r gwaith SATC yn cael ei wneud yn eu cartrefi, gyda chryn dipyn o ddewis ynghylch yr unedau newydd ar gyfer ceginau ac ystafelloedd ymolchi. Yn sgil adborth gan denantiaid ar gamau cynnar y gwaith, penderfynodd y Cyngor adolygu ei ddulliau gweithredu gyda mwy o swyddogion yn cysylltu â thenantiaid o ddydd i ddydd wrth i'r gwaith fynd rhagddo.
- 12 Mae rhaglen SATC y Cyngor yn llwyddo i wella ansawdd tai. Mae gan y Cyngor raglen gyfalaf ar gyfer y pum mlynedd nesaf. Nod y rhaglen honno yw sicrhau bod y safon yn cael ei chyflawni erbyn diwedd mis Rhagfyr 2020 ac wedyn yn cael ei chynnal mewn blynyddoedd i ddod, gyda rhannau fel ffenestri a thoeon newydd yn cael eu gosod pan fydd angen.
- 13 Er bod y mwyafrif o denantiaid y gwnaethom siarad â hwy o'r farn bod eu cartrefi yn ddigon cynnes yn y gaeaf, roedd 12% yn teimlo'n wahanol. Yn aml, roedd y rhain yn gartrefi nad oeddent yn cyflawni safon cynhesrwydd SATC (sgôr SAP o 65⁴ neu uwch), fel arfer lle roedd tenantiaid wedi gwrthod gwaith gwella. Dros y

⁴ SAP 65. 2015. Mae SATC yn nodi gweledigaeth Llywodraeth Cymru sef bod pob aelwyd yng Nghymru yn cael y cyfle i fyw mewn cartrefi o ansawdd da sydd wedi'u gwresogi'n ddigonol, sy'n effeithlon o ran tanwydd ac sydd wedi'u hinsweiddio'n dda. Y sgôr ynni darged er mwyn cydymffurfio â SATC yw sgôr Gweithdrefn Asesu Safonol o 65.

blynyddoedd diwethaf, mae'r Cyngor wedi buddsoddi mewn amrywiaeth o ddulliau gweithredu newydd fel gosod paneli solar, inswleiddio waliau allanol a defnyddio pŷmpiau gwres o ffynhonnell aer er mwyn helpu i oresgyn y broblem o gartrefi oer. Bydd y Cyngor yn buddsoddi adnoddau ychwanegol yn y dyfodol er mwyn mynd i'r afael â'r nifer fach o gartrefi hynny na wnaethant gyflawni safon cynhesrwydd SATC.

- 14 Mae angen i'r Cyngor atgyfnerthu'r gwaith o fonitro perfformiad contractwyr wrth gyflawni SATC yn y dyfodol, drwy fabwysiadu dull gweithredu mwy annibynnol a chadarn. Er enghraifft, mae'r 'cynnig SATC' weithiau'n anghyson rhwng contractwyr a gwelsum enghreifftiau lle'r oedd tenantiaid llai ymwithgar yn cael cegin lle nad oedd y cynllun gystal ag un eu cymdogion. Yn aml, staff asiantaeth sy'n cael y dasg o wirio SATC a cheir amrywiadau yn y ffordd y maent yn dehongli 'cydymffurfiaeth foddhaol'. Gall contractwyr ddylanwadu ar y weithdrefn o gofnodi boddhad tenantiaid. Mae'r Cyngor wedi wynebu sawl her arall gyda rhai o'i gcontractwyr, megis methiant i dalu is-gcontractwyr lleol.
- 15 Mae'r Cyngor yn ymdrin â'r mater hwn ac wedi aildendro contractau caffael ar gyfer unedau gwag a gwaith allanol. Mae wedi cynnwys cosbau llymach os bydd contractwyr yn methu â chyflawni. Mae'r broses o ailstrwythuro'r timau tai wedi atgyfnerthu rolau arolygu a chlercod gwaith ac mae'r Cyngor o'r farn bod trefniadau gwell ar waith ar gyfer goruchwylio gwaith a wneir yn y dyfodol. Mae angen i'r Cyngor fonitro effaith ei welliannau yn ofalus er mwyn sicrhau bod y newidiadau wedi datrys y problemau a brofwyd ganddo.
- 16 Mae adolygiad o'r holl weithgarwch ymgysylltu â chwsmeriaid ym mhob un o wasanaethau'r gwasanaeth tai yn mynd rhagddo. Fodd bynnag, roedd rhai aelodau o staff y gwnaethom siarad â nhw o'r farn fod y gweithdrefnau ar gyfer cofnodi boddhad tenantiaid â gwaith mewnol megis ceginau ac ystafelloedd ymolchi ar hyn o bryd o dan ddylanwad posibl contractwyr. Caiff pob agwedd arall ar adborth boddhad tenantiaid bellach ei rheoli'n fewnol.

Mae gweithgarwch ymgysylltu â thenantiaid wedi gweithio'n dda yn y gorffennol ond nid yw'n ddigonol mwyach i gasglu barn pawb

- 17 Mae'r rhan fwyaf o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â hwy yn gwerthfawrogi'r gwasanaeth tai a soniodd llawer ohonynt am ansawdd y gwasanaeth cwsmeriaid a ddarperir gan y rhan fwyaf o'r staff tai. Roeddent yn ddiolchgar am y gwasanaeth atgyweirio da yr oeddent yn dal i'w gael gan staff a gyflogir yn uniongyrchol gan y Cyngor. Roeddent hefyd yn gwerthfawrogi'r ffaith bod swyddfeydd tai lleol yn agos at lle maent yn byw.
- 18 Mae gan y staff tai y gwnaethom siarad â hwy ddealltwriaeth dda o anghenion tenantiaid. Drwy eu hymwneud â thenantiaid bob dydd, mae staff yn cael adborth a barn pobl yn rheolaidd. Mae hon yn ffordd ddefnyddiol ac anffurfiol o sicrhau bod gwybodaeth yn cael ei throsglwyddo rhwng tenantiaid a'r gwasanaeth. Mae'n

ategu'r sylwadau a nodir ar ffurflenni sy'n gofyn am adborth ynghylch gwaith atgyweirio o ddydd i ddydd a'r cyfleuster ar gyfer rhoi sylwadau ar-lein ar wefan y Cyngor. Mae staff tai hefyd yn mynd i ddiwyddiadau sy'n ymwneud ag ystadau lleol er mwyn hyrwyddo'r gwasanaeth tai a siarad ag aelodau o'r cyhoedd. Mae hyn yn cynnwys unigolion nad ydynt yn denantiaid fel perchenogion Hawl i Brynu, sy'n aml yn cyfrif am y rhan fwyaf o'r bobl sy'n byw ar ystad.

- 19 Mae gan y Cyngor ddulliau ymgynghori ffurfiol hirsefydledig, ac mae swyddogion ac aelodau yn cyfarfod â thenantiaid yn rheolaidd drwy gymdeithasau tenantiaid lleol a grŵp Partneriaeth Tenantiaid ac Aelodau Wreccsam, sy'n cynnwys 12 o denantiaid. Daw'r mwyafrif o aelodau'r Bartneriaeth o'r grwpiau lleol, ac mae'n cynnig ffordd ffurfiol o ymgynghori a chael adborth gan denantiaid. Anfonir cylchlythyr sy'n rhoi adborth a gwybodaeth i gartref pob tenant bedair gwaith y flwyddyn. Mae aelodau'r Bartneriaeth yn helpu i lunio'r cylchlythyr hwn. Mae'r gwasanaeth tai hefyd yn cynnal arolwg o bob tenant bob rhyw ychydig flynyddoedd er mwyn cael adborth ar berfformiad, ond cynhaliwyd yr arolwg diwethaf yn 2013. Mae'r Cyngor wedi gwella'r modd y mae'n defnyddio technoleg i gyfathrebu â thenantiaid ac mae dros 1,600 o bobl wedi cofrestru ar gyfer ei dudalen i denantiaid ar Facebook.
- 20 Fodd bynnag, mae'r Cyngor yn cydnabod bod lefelau cyfranogiad ac ymgysylltiad ffurfiol gan denantiaid wedi gostwng yn ystod y blynyddoedd diwethaf. Mae gan y Cyngor Strategaeth Gyfranogi a chafodd strategaeth newydd y Cyngor ar gyfer ymgysylltu â thenantiaid lleol, a oedd wedi dyddio, ei chymeradwyo'n ddiweddar, a bwriedir cynnal cynhadledd i denantiaid ym mis Medi 2018. Mae nifer y tenantiaid gweithgar a'r grwpiau tenantiaid a gydnabyddir wedi lleihau ers pan oeddent ar eu huchaf adeg y bleidlais i drosglwyddo'r stoc dai dros ddeng mlynedd yn ôl. Nid yw grŵp y Bartneriaeth yn cynnig ffordd ddigon effeithiol a chynrychioliadol o gasglu barn 11,000 o denantiaid ac mae swyddogion yn treulio llawer o amser yn ymgysylltu â nifer fach o bobl.
- 21 Mae'r Cyngor wedi penodi un aelod o staff i weithio gyda thenantiaid i'w cynnwys yn y gwaith o lywio a dylanwadu ar y ffordd y caiff gwasanaethau eu darparu. Fodd bynnag, ni welsom fawr ddim tystiolaeth, ar wahân i un cynllun ym Mhlas Madoc, lle mae'r Cyngor yn ymgysylltu â phreswylwyr a lle y cynigir dewisiadau iddynt i'w helpu i lywio gwasanaethau yn y dyfodol.

Mae'r rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth a'u cartrefi

- 22 Mae'r rhan fwyaf o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â hwy yn gwerthfawrogi'r gwasanaeth tai a soniodd llawer ohonynt am ansawdd y gwasanaeth cwsmeriaid a ddarperir gan y rhan fwyaf o'r staff tai. Roeddent yn ddiolchgar am y gwasanaeth atgyweirio da yr oeddent yn dal i'w gael gan staff a gyflogir yn uniongyrchol gan y Cyngor. Roeddent hefyd yn gwerthfawrogi'r ffaith bod swyddfeydd tai lleol yn agos at lle maent yn byw.

- 23 Dangosodd ein harolwg o denantiaid fod pobl yn fodlon iawn ar ansawdd y gwasanaeth tai:
- Roedd 60% o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â hwy o'r farn bod y Cyngor yn gwrando ar yr hyn sydd ganddynt i'w ddweud am gyflwr eu cartref ac yn gweithredu'n unol â hynny. Fodd bynnag, mae ffensys ffiniol yn broblem i rai.
 - Roedd 77% o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â hwy yn fodlon ar ansawdd eu ceginau ac roedd 85% yn fodlon ar eu hystafelloedd ymolchi newydd.
 - Roedd 91% o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â hwy o'r farn bod eu cymdogaeth yn lle da i fyw.
- 24 Yn ôl ein harolwg o denantiaid, dim ond 4% o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â hwy oedd yn teimlo bod ganddynt broblemau gyda lleithder ac anwedd yn eu cartrefi. Rydym wedi cynnal arolwg tebyg ym mhob un o'r 11 o gynghorau a benderfynodd gadw eu stoc dai yn ystod y 12 mis diwethaf, ac mae hon yn broblem fwy sylweddol mewn mannau eraill yng Nghymru.
- 25 Mae rhai o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â hwy yn anfodlon (48%) ar yr amgylchedd y tu allan i'w cartref. Roeddent hefyd yn teimlo bod diffyg cysondeb wrth fynd i'r afael â materion fel ffensys a pharcio oddi ar y stryd. Fodd bynnag, megis dechrau mae rhaglen gwaith allanol SATC y Cyngor a fydd, o bosibl, yn mynd i'r afael â'r materion hyn dros y blynyddoedd nesaf.

Gall tenantiaid gael gafael ar y gwasanaethau sydd eu hangen arnynt ond nid yw'r Cyngor bob amser wedi gwerthuso effaith y newidiadau a wnaed ganddo i safonau gwasanaethau

- 26 Roedd y rhan fwyaf o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â hwy yn teimlo y gallent gael gafael ar y gwasanaethau tai yr oedd eu hangen arnynt, a bod oriau agor swyddfeydd lleol y gwasanaeth tai yn gyfleus iddynt. Mae'r adran dai ar wefan y Cyngor yn ffordd gyfleus i breswylwyr roi adborth i'r Cyngor. Nodir y weithdrefn gwyno ar y wefan a chaiff yr ystadegau canlyniadol eu monitro'n ganolog a'u hadrodd i aelodau. Gall tenantiaid fynd ati i roi adborth yn hawdd drwy'r adran dai ar wefan y Cyngor. Serch hynny, mae'r Cyngor yn cydnabod y gall wneud mwy i wella mynediad i wasanaethau tai drwy'r rhyngwyd.
- 27 Mae gan y Cyngor amrywiaeth o dargedau perfformiad ar gyfer y gwasanaeth tai, megis ymateb i geisiadau am waith atgyweirio, ac mae uwch swyddogion ac aelodau yn craffu'n rheolaidd ar y targedau hynny. Er bod y gwasanaeth tai, yn y gorffennol, wedi gweithio gyda grŵp tenantiaid y Bartneriaeth ar amrywiaeth o ffyrdd arloesol o fesur newidiadau i'r gwasanaeth, megis gwerthuso sut mae swyddfeydd ystadau lleol yn gweithio. Mae'r arfer hwn wedi lleihau. Ar hyn o bryd, mae'r Cyngor yn dibynnu'n bennaf ar ddangosyddion perfformiad allweddol ac arolygon bodddhad i werthuso'r gwasanaeth. Dim ond 30% o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â hwy a nododd fod y Cyngor wedi gofyn am eu barn ar y gwasanaeth tai yn ystod y tair blynedd diwethaf, er bod y gwasanaeth tai yn cynnig ymweld â phob tenant yn ei gartref unwaith y flwyddyn.

28 Nid yw'r gwasanaeth tai wedi gwerthuso effaith y newidiadau a wnaed i'r gwasanaeth tai lloches. Nododd llawer o'r tenantiaid tai gwarchod y gwnaethom siarad â hwy eu bod yn gwerthfawrogi'r gwasanaeth tai a'u bod yn hapus yn eu cartrefi. Fodd bynnag, er eu bod yn cael gwybod am newidiadau ac yr ymgynghorir â hwy yn eu cylch, maent o'r farn bod lefel y gwasanaeth wedi dirywio. Mae rhai o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â hwy yn siomedig bod y gwasanaeth wardeiniaid penodol ar y safle wedi dod i ben ac, yn sgil hynny, mae rhai ohonynt yn teimlo'n unig ac wedi'u hynysu.

Atodiad 1

Ffeithlun sy'n crynhoi canfyddiadau allweddol yr arolygon a gwblhawyd

Arddangosyn 2: ffeithlun y gwasanaeth tai



Mae'r rhan fwyaf o denantiaid yn fodlon ar safon eu cartrefi

Mae'r Cyngor wedi gosod ceginau ac ystafelloedd ymolchi newydd yn y mwyafrif o gartrefi cyngor ac roedd y rhan fwyaf o denantiaid a holwyd gennym yn fodlon ar yr ystafelloedd hyn:



77%

Roedd 77% o'r tenantiaid a holwyd gennym yn fodlon ar gyflwr eu cegin



86%

Roedd 86% o'r tenantiaid a holwyd gennym yn fodlon ar gyflwr eu hystafell ymolchi

Ond dim ond newydd ddechrau mae gwaith gwella'r Cyngor i'r tu allan i gartrefi pobl ac roedd llai o denantiaid yn fodlon ar y tu allan i'w cartrefi:



52%

Roedd 52% o'r rhai a holwyd gennym yn fodlon ar olwg y tu allan i'w cartref. Roedd ffensys a pharcio oddi ar y stryd yn broblemau cyffredin

Mae'r rhan fwyaf o denantiaid o'r farn bod eu cartrefi'n ddigon cynnes a phrin iawn oedd y rhai a nododd broblemau gyda lleithder:



88%

Roedd 88% o'r rhai a holwyd gennym yn credu bod yr holl ystafelloedd yn eu cartref yn ddigon cynnes yn y gaeaf



4%

Dim ond 4% o'r tenantiaid a holwyd gennym sydd wedi cael problemau gyda lleithder neu lwydni yn eu cartref

Roedd y rhan fwyaf o denantiaid a holwyd gennym yn fodlon ar yr ystad maent yn byw ami:



91%

Mae 91% o'r tenantiaid a holwyd gennym yn credu bod eu hystad/cymdogaeth yn lle da i fyw



Darllenwch yr adroddiad llawn ar wasanaeth tai Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam ar ein gwefan: www.archwilio.cymru

Gwnaethom siarad â 84 o denantiaid. Mae hyn yn cynrychioli tua 1% o holl aelwydydd tenantiaid y cyngor.

Wales Audit Office
24 Cathedral Road
Cardiff CF11 9LJ

Tel: 029 2032 0500

Fax: 029 2032 0600

Textphone: 029 2032 0660

E-mail: info@audit.wales

Website: www.audit.wales

Swyddfa Archwilio Cymru
24 Heol y Gadeirlan
Caerdydd CF11 9LJ

Ffôn: 029 2032 0500

Ffacs: 029 2032 0600

Ffôn testun: 029 2032 0660

E-bost: post@archwilio.cymru

Gwefan: www.archwilio.cymru