



WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Archwilydd Cyffredinol Cymru
Auditor General for Wales

Safbwynt y Defnyddiwr Gwasanaeth – Safon Ansawdd Tai Cymru – **Cyngor Sir y Fflint**

Blwyddyn archwilio: 2017-18

Dyddiad cyhoeddi: Awst 2018

Cyfeirnod y ddogfen: 738A2018-19

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 a'u cartrefi.

Adroddiad cryno

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 a'u cartrefi	7
Mae'r Cyngor yn gwneud cynnydd da tuag at gyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru erbyn mis Rhagfyr 2020	7
Mae gweithgarwch ymgysylltu â thenantiaid wedi gweithio'n dda yn y gorffennol gyda chyfranogiad da gan swyddogion ac mae'r Cyngor wrthi'n datblygu dulliau gweithredu newydd er mwyn sicrhau bod pawb yn parhau i gael llais	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, ac mae'r Cyngor wedi ceisio mynd i'r afael ag effaith newidiadau i wasanaethau	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 cwtdgi, cynyddu neu eu newid yn yr hinsawdd sydd ohoni lle mae pwysau ar gyllidebau. 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 Sir y Fflint (y Cyngor), adolygwyd y gwasanaeth tai. Aethpwyd ati'n benodol i adolygu ymgysylltiad tenantiaid â'r gwaith o gyflawni Safon Ansawdd Tai 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.

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

- 6 Penderfynodd y Cyngor 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 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. Mae'r Cyngor yn un o chwe chyngor nad yw eu stoc yn cydymffurfio'n llwyr â SATC fel yr oedd ym mis Mawrth 2017. Dim ond pum cyngor a nododd² eu bod yn cydymffurfio'n llwyr.
- 7 Mae'r Cyngor yn berchen ar tua 7,167 o eiddo. Ar 31 Mawrth 2017, roedd 24 ohonynt yn cydymffurfio'n llawn â'r safon ac nid oedd 7,143 yn cydymffurfio â'r safon. Nododd y Cyngor ei fod o'r farn nad oedd unrhyw un o'i eiddo yn cael ei ystyried yn 'fethiannau derbyniol' fel y'i diffinnir gan Lywodraeth Cymru yn ei chanllawiau³. 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 anedd 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. Fodd bynnag, nododd y Cyngor fod rhai elfennau unigol mewn rhai cartrefi yn fethiannau derbyniol ar hyn o bryd (gan gynnwys 1,334 o geginau lle mae tenantiaid wedi gwrthod y cynnig) ond mae'n gobeithio o hyd y bydd gwelliannau wedi'u gwneud i'r rhan fwyaf o'r rhain erbyn mis Rhagfyr 2020.
- 8 Er nad oedd yn bosibl i ni siarad â phawb, cawsom well dealltwriaeth o safbwyntiau defnyddwyr gwasanaethau drwy ymgysylltu â sampl ohonynt⁴. Cynhaliwyd grŵp ffocws â Ffederasiwn Tenantiaid Sir y Fflint (y Ffederasiwn) 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.
- 9 Yn gyffredinol, nodwyd gennym fod **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'u cartrefi.**
- 10 Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:

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

³ **Ers ymgymryd â'r gwaith maes mae'r Cyngor wedi parhau i wneud cynnydd o ran cyflawni gwaith SATC ac ar 10 Awst 2018 nododd fod 1,288 o eiddo yn cyrraedd y safon yn llawn gyda 727 o eiddo arall yn cyrraedd y safon fel 'methiant derbyniol.'**

⁴ Siaradwyd â sampl o 96 o denantiaid. Cynhaliwyd arolwg carreg drws a dangosir y manylion yn Atodiad 1.

- mae'r Cyngor yn gwneud cynnydd da tuag at gyflawni SATC erbyn mis Rhagfyr 2020;
- mae gweithgarwch ymgysylltu â thenantiaid wedi gweithio'n dda yn y gorffennol gyda chyfranogiad da gan swyddogion ac mae'r Cyngor wrthi'n datblygu dulliau gweithredu newydd er mwyn sicrhau bod pawb yn parhau i gael llais;
- 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, ac mae'r Cyngor wedi ceisio mynd i'r afael ag effaith newidiadau i wasanaethau.

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'u cartrefi

Mae'r Cyngor yn gwneud cynnydd da tuag at gyflawni SATC erbyn mis Mawrth 2020

- 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, a gefnogir gan gyllid priodol, 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. Gan edrych i'r tymor hwy, mae gan y Cyngor gynlluniau i sicrhau bod ansawdd tai yn cael ei gynnal, er enghraifft, gwneud yn siŵr bod elfennau megis ffenestri a thoeon yn cael eu newid pan fydd angen.
- 12 Mae tenantiaid yn derbyn llythyr blynyddol sy'n nodi manylion y gwaith SATC arfaethedig ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod a gallant ffonio'r gwasanaeth tai i gael newyddion diweddaraf ar gynnydd. 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.
- 13 Mae'r Cyngor yn mynd ati i fonitro perfformiad contractwyr mewn ffordd annibynnol a chadarn ac yn gweithredu pan nodir materion yn ymwneud ag ansawdd. Ar y cyfan, nid oedd y rhan fwyaf o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â hwy yn teimlo bod unrhyw anghysondeb o ran y ceginau a'r ystafelloedd ymolchi a gynigiwyd gan y contractwyr gwahanol nac ansawdd y gwaith. Mae gan y cynghorwyr y gwnaethom siarad â hwy wybodaeth a dealltwriaeth fanwl o'u hardaloedd lleol a nodwyd hefyd fod trefniadau ar waith ar gyfer monitro a herio perfformiad contractwyr.
- 14 Mae gan y Cyngor 617 o gartrefi nad ydynt wedi cyflawni safon cynhesrwydd SATC (sgôr SAP o 65⁵ neu uwch) hyd yn hyn. Dros y blynyddoedd diwethaf, mae'r

⁵ 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 hinswleiddio'n dda. Y sgôr ynni darged er mwyn cydymffurfio â SATC yw sgôr Gweithdrefn Asesu Safonol o 65.

Cyngor wedi buddsoddi mewn amrywiaeth o ddulliau gweithredu newydd, fel inswleiddio waliau allanol, 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 cartrefi eraill hynny na wnaethant gyflawni safon cynhesrwydd SATC.

Mae gweithgarwch ymgysylltu â thenantiaid wedi gweithio'n dda yn y gorffennol gyda chyfranogiad da gan swyddogion ac mae'r Cyngor wrthi'n datblygu dulliau gweithredu newydd er mwyn sicrhau bod pawb yn parhau i gael llais

- 15 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 tîm dynodedig (Swyddogion Cynnwys Tenantiaid) yn gweithio i helpu tenantiaid gyda phob agwedd ar raglen SATC, megis detholiad o liwiau a gorffeniadau ar gyfer wynebau gweithio ceginau. Mae Swyddogion Cymorth Llety, sy'n darparu amrywiaeth o gymorth i denantiaid newydd yn ystod blwyddyn gyntaf eu tenantiaeth, hefyd yn rhoi help pellach ar gyfer gwaith sy'n ymwneud â materion SATC. 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 ddigwyddiadau 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.
- 16 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 y Ffederasiwn, sy'n cynnwys tua 20 o denantiaid. Daw'r mwyafrif o aelodau'r Ffederasiwn o'r grwpiau lleol, ac mae'n cynnig ffordd ffurfiol o ymgynghori a chael adborth gan denantiaid. At hynny, caiff aelodau o'r Ffederasiwn eu gwahodd i gymryd rhan yn y broses o ddewis contractwyr i wneud gwaith SATC. Anfonir cylchlythyr sy'n rhoi adborth a gwybodaeth i gartref pob tenant ddwywaith y flwyddyn. Mae aelodau'r Ffederasiwn 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. Er i'r arolwg diwethaf gael ei gynnal yn 2013 bwriedir cynnal arolwg newydd yn 2018.
- 17 Fodd bynnag, mae'r Cyngor yn cydnabod bod tenantiaid wedi cymryd llai o rôl yn ystod y blynyddoedd diwethaf ac mae wrthi'n datblygu dulliau gweithredu newydd er mwyn sicrhau bod pawb yn parhau i gael llais. Er bod gan y Cyngor Strategaeth Gyfranogi, mae strategaeth leol y Cyngor ar gyfer ymgysylltu â thenantiaid wedi hen ddyddio. 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'r Ffederasiwn yn cynnig ffordd ddigon

cynrychioliadol o gasglu barn 7,000 o denantiaid ac mae swyddogion yn treulio amser yn ymgysylltu â grŵp bach o bobl.

- 18 Mae'r adran gwasanaeth tai ar y wefan wedi'i chynllunio'n dda ac yn hawdd ei defnyddio. Cynhelir cynhadledd flynyddol ar dai gwarchod a fynychir gan dros gant o breswylwyr ynghyd â diwrnodau hwyl a digwyddiadau eraill sy'n rhoi cyfle i'r staff ymgysylltu'n anffurfiol â thenantiaid ynglŷn â newidiadau arfaethedig, fel cyflwyno taliadau gwasanaeth newydd.
- 19 Mae un aelod o staff yn gweithio gyda thenantiaid er mwyn sicrhau eu bod yn cymryd mwy o ran yn y gwaith o lywio a dylanwadu ar y ffordd y caiff gwasanaethau eu darparu yn y dyfodol. Fodd bynnag, ar hyn o bryd, mae'r gwaith ymgysylltu'n canolbwyntio, wrth reswm, ar raglen SATC ac ychydig iawn o dystiolaeth a welsom fod y Cyngor yn ymgysylltu'n rheolaidd â phreswylwyr ac yn cynnig dewisiadau eraill iddynt er mwyn helpu i lywio gwasanaethau tai yn y dyfodol.

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

- 20 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.
- 21 Dangosodd ein harolwg o denantiaid fod pobl yn fodlon iawn ar ansawdd y gwasanaeth tai:
- roedd 66% o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â hwy o'r farn bod y Cyngor yn gwrandao 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 92% 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 89% o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â hwy o'r farn bod eu cymdogaeth yn lle da i fyw.
- 22 Yn ôl ein harolwg o denantiaid, dim ond saith y cant 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. Mae lleithder ac anwedd yn broblem gymhleth ac ni allwn ddweud pam y gwnaeth tenantiaid yn Sir y Fflint godi'r mater heb gynnal arolwg llawn o'r eiddo. Ni chynhaliwyd yr arolwg ar yr holl ystadau yn Sir y Fflint ac roedd rhai o'r staff y gwnaethom siarad â hwy o'r farn bod lleithder yn broblem ar un neu ddwy ystad, lle mae'r cartrefi yr effeithir

arnynt mewn lleoliadau mwy agored lle ceir mwy o law a gwyntoedd cryfion rheolaidd sy'n arwain at fwy o dreiddiad dŵr.

- 23 Er bod y mwyafrif o denantiaid y gwnaethom siarad â hwy o'r farn bod eu cartrefi yn ddigon cynnes yn y gaeaf, roedd 24% yn teimlo'n wahanol. Cynhaliwyd y gwaith maes yn ystod wythnos oeraf y gaeaf a gallai hyn fod wedi effeithio ar ganlyniadau'r arolwg. Hefyd, mae nifer fawr o'r tenantiaid a nododd eu bod yn teimlo'n oer yn eu cartrefi yn ystod y gaeaf yn byw yn y tri thŵr o fflatiau yn y Fflint; er eu bod yn hapus ar y cyfan, roedd rhai ohonynt o'r farn nad yw'r rheiddiadur a osodwyd yn ddiweddar yn eu hystafell fyw yn rhoi digon o wres.
- 24 Mae rhai o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â hwy yn anfodlon ar yr amgylchedd y tu allan i'w cartref (dim ond 56% sy'n fodlon). Roeddent hefyd yn teimlo bod diffyg cysondeb wrth fynd i'r afael â materion fel ffensys. Fodd bynnag, megis dechrau mae rhaglen gwaith allanol SATC y Cyngor a chredant y bydd y rhaglen hon 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 newidiadau i wasanaethau

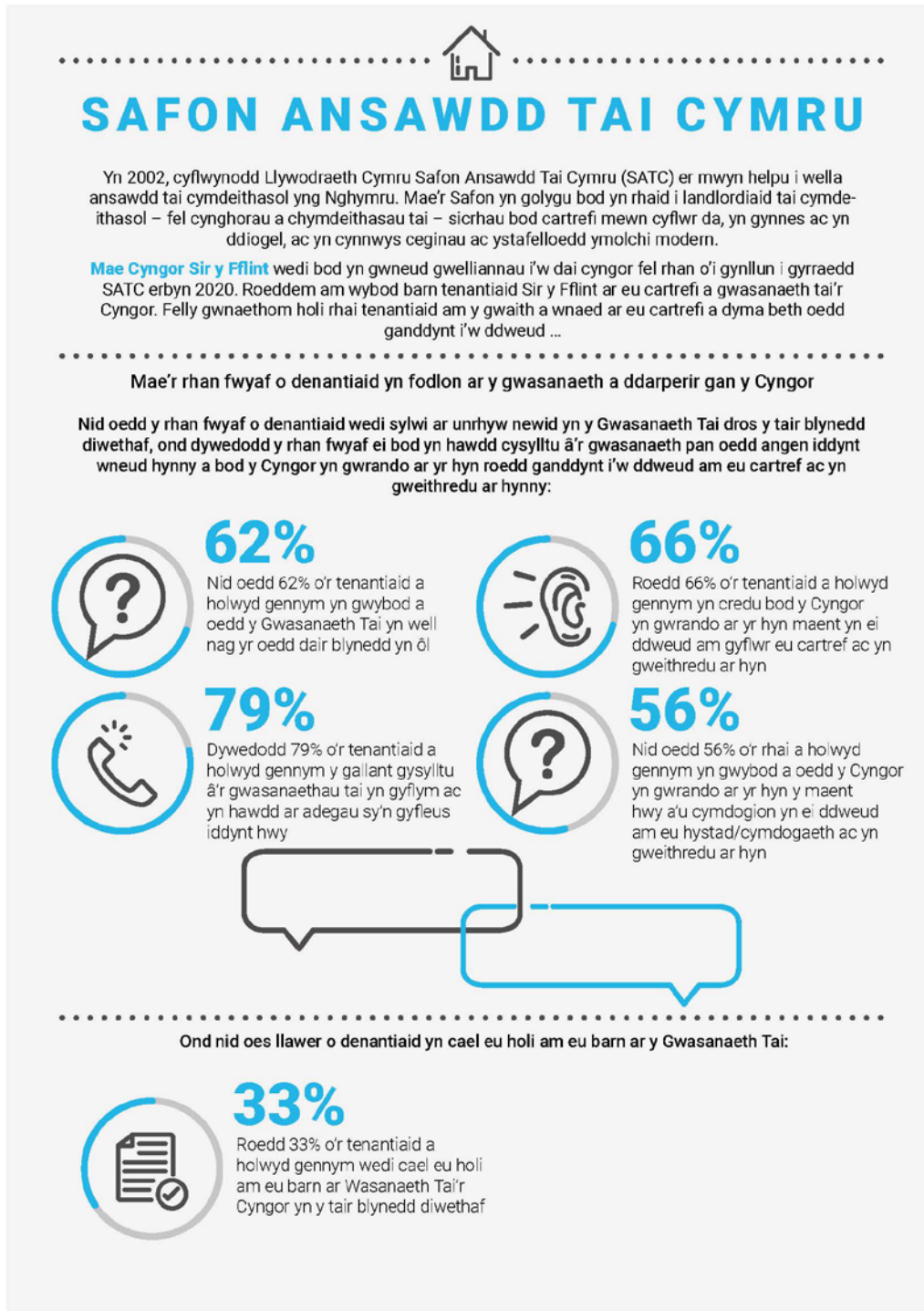
- 25 Roedd y rhan fwyaf o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â hwy yn teimlo y gallent gael gafael ar y gwasanaethau tai yr oedd eu hangen arnynt, a bod oriau agor swyddfeydd lleol y gwasanaeth tai yn gyfleus iddynt. Mae'r adran dai ar wefan y Cyngor yn ffordd gyfleus i breswylwyr roi adborth i'r Cyngor. 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 rhynggrwyd. Mae'r gwasanaeth ffôn sy'n galluogi tenantiaid i gysylltu â'r Cyngor yn cael digon o gyhoeddusrwydd ac roedd y tenantiaid y gwnaethom siarad â hwy o'r farn ei fod yn gweithio'n dda.
- 26 Mae gan y Cyngor amrywiaeth o dargedau perfformiad ar gyfer y gwasanaeth tai, megis ymateb i geisiadau am waith atgyweirio, ac mae uwch swyddogion a chynghorwyr yn craffu'n rheolaidd ar y targedau hynny. Er bod y gwasanaeth tai, yn y gorffennol, wedi gweithio gyda'r Ffederasiwn ar amrywiaeth o ffyrdd arloesol o fesur newidiadau i'r gwasanaeth, megis cwsmeriaid cudd, ni welir cymaint o'r arfer hwn mwyach. Ar hyn o bryd, mae'r Cyngor yn dibynnu'n bennaf ar ddangosyddion perfformiad allweddol ac arolygon boddhad i werthuso'r gwasanaeth. Dim ond 33% 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.
- 27 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 dros amser. Mewn un cynllun, cawsom wybod bod lolfa a chanolfan gymunedol boblogaidd wedi cael eu troi yn

fflat ychwanegol ac nad oedd unrhyw ddarpariaeth amgen wedi'i chynnig. Yn sgil hynny, mae'r preswylwyr y gwnaethom siarad â hwy bellach yn teimlo eu bod wedi'u hynysu'n fwy. Mae llawer o'r tenantiaid tai gwarchod y gwnaethom siarad â hwy yn siomedig â'r penderfyniad i ddod â'r gwasanaeth wardeiniaid dynodedig a ddarperid ar safleoedd i ben a chyflwyno gwasanaeth llety cymunedol yn ei le ledled Sir y Fflint ac, yn sgil hynny, mae rhai ohonynt yn teimlo'n unig ac wedi'u hynysu. Mae'r gwasanaeth newydd yn canolbwyntio ar roi cymorth lefel uchel i'r tenantiaid hynny y mae angen cymorth yn seiliedig ar asesiad gwrthrychol arnynt fwyaf. At hynny, mae'r Cyngor yn defnyddio gwasanaethau cyfeillio asiantaethau yn y trydydd sector i alw heibio a chael sgwrs er mwyn darparu'r gwasanaethau cymydog da na all y Cyngor eu cynnig mwyach.

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:



92%

Roedd 92% yn fodlon ar gyflwr eu cegin



85%

Roedd 85% 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 a holwyd gennym yn fodlon ar y tu allan i'w cartrefi:



56%

Roedd 56% o'r rhai a holwyd gennym yn fodlon ar olwg y tu allan i'w cartref. Roedd rhai tenantiaid yn anfodlon ar y gwaith cynnal a chadw ar yr ardd a liffftiau annibynadwy

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:



76%

Roedd 76% o'r rhai a holwyd gennym yn credu bod yr holl ystafelloedd yn eu cartref yn ddigon cynnes yn y gaeaf



7%

Dim ond 7% 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 arni:



89%

Mae 89% 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 Sir y Fflint ar ein gwefan: www.archwilio.cymru

Gwnaethom siarad â 96 o denantiaid. Mae hyn yn cynrychioli tua 1% o holl aelwydydd tenantiaid y cyngor.

Swyddfa Archwilio Cymru
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