

Helpu'r rhai sydd ei angen fwyaf



Mae angen cymorth ychwanegol ar rai o gwsmeriaid CThEM i gael eu trethi a'u hawliau yn gywir. Rydym am ddarparu'r gefnogaeth hon mewn ffordd sy'n addas iddynt hwy. Rhaid iddi fod yn hawdd ei chyrchu ac yn fforddiadwy, i'r cwsmeriaid yn ogystal ag i'r trethdalwyr sy'n ariannu ein gwasanaethau. Rydym yn ymwybodol nad yw'r system gyfredol yn bodloni anghenion y bobl y dylid eu gwasanaethu, felly rydym yn bwriadu cyflwyno gwasanaeth newydd sydd yn fwy hygyrch ac wedi ei deilwra ar gyfer cwsmeriaid sydd ei angen. Mae'r briff hwn yn esbonio sut y byddwn yn gwneud hyn.

Pam mae angen newid

Mae'r rhan fwyaf o'n cwsmeriaid sydd ag ymholiadau syml yn dewis mynd i'n gwefan am gymorth, ac mae ein Canolfannau Cyswllt yn delio â thua 60 miliwn o alwadau ffôn oddi wrth gwsmeriaid bob blwyddyn. Fodd bynnag, ni ellir delio â phob ymholiad gan ein cwsmeriaid dros y we neu gan gynghorwyr yn ein canolfannau cyswllt. Ar hyn o bryd, mae CThEM yn darparu cefnogaeth ar gyfer cwsmeriaid sydd angen cymorth ychwanegol drwy gyfrwng ein rhwydwaith o 281 o Ganolfannau Ymholiadau led led y DU.

Rydym yn ymwybodol nad yw nifer o'r 1.5 miliwn o gwsmeriaid a amcangyfrifwyd sydd angen cymorth yn byw yn agos i Ganolfan Ymholiadau, sy'n golygu eu bod yn mynd i gostau ychwanegol er mwyn cyrraedd yno, neu nad ydynt yn gallu cyrchu'r cymorth sydd ei angen arnynt. Hyd yn oed ar gyfer cwsmeriaid sydd yn byw yn

gyfagos, mae defnydd Canolfannau Ymholiadau wedi cwmpo'n sylweddol yn ystod y blynyddoedd diweddar. Mae nifer yr ymwelwyr wedi haneru o dros bum miliwn yn ystod 2005-06 i 2.5 miliwn yn ystod 2011-12, a dim ond un diwrnod yr wythnos mae rhai o'n Canolfannau Ymholiadau ar agor nawr oherwydd bod y galw mor isel.

Dengys ein ffigyrau nad oedd angen apwyntiad ar 84 y cant o'n cwsmeriaid a ddaeth i'n Canolfannau Ymholiadau yn ystod 2012 er mwyn datrys eu hymholiadau. Mae cost apwyntiad ar draws ein rhwydwaith, ar gyfartaledd, wedi codi i £152 o £106 yn ystod 2009-10. Yn ein swyddfa yn Hexham, a dderbyniodd dim ond 601 ymwelydd y llynedd, cost cyfartalog bob apwyntiad yw £185. Hyd yn oed yn ein swyddfa brysuraf, yn Birmingham, a gafodd 43,438 o ymweliadau y llynedd, cost cyfartalog bob apwyntiad yw £123. O gymharu, mae'n costio £3 ar gyfartaledd i ddelio

â bob galwad ffôn. Wrth i ni edrych i ddarparu gwell gwasanaethau gyda llai o arian, rhaid i ni sicrhau ein bod yn rhoi'r gwerth gorau i gwsmeriaid ac i'r trethdalwr.

Rydym wedi dod i'r casgliad nad yw ein rhwydwaith o Ganolfannau Ymholiadau bob amser yn cyrraedd y lleiafrif bach o gwsmeriaid sydd angen cymorth ychwanegol. Ar yr un pryd, gall yr adnoddau sydd ynghlwm wrth eu rhedeg gael eu buddsoddi mewn gwell ffordd. Am y rhesymau hyn, rydym yn bwriadu disodli ein Canolfannau Ymholiadau gyda gwasanaeth sydd yn fwy hygyrch, effeithiol ac effeithlon, tra ar yr un pryd buddsoddi yn y gwasanaeth ffôn yr ydym yn ei gynnig i bob un o'n cwsmeriaid.

Gwasanaeth sydd wedi ei dargedu, a'i deilwra, yn well

Comisiynodd CThEM ymchwil trylwyr i'r tua 1.5 miliwn o'n cwsmeriaid sydd angen cymorth ychwanegol bob blwyddyn. Mae angen cymorth ar nifer ohonynt ar gyfer digwyddiad penodol yn eu bywydau yn unig; er enghraifft, agosáu at ymddeoliad, yn dilyn marwolaeth aelod o'r teulu, neu ddatgelu incwm newydd am y tro cyntaf. Efallai fod gan eraill sgiliau rhifedd neu lythrennedd isel, neu eu bod yn cael anhawster yn ymdopi gyda phethau o ganlyniad i gyflwr iechyd meddwl. Rydym wedi defnyddio'r ymchwil hwn i gynllunio gwasanaeth a fydd yn hygyrch i lawer mwy o bobl na'n rhwydwaith o Ganolfannau Ymholiadau. Bydd y gwasanaeth newydd hwn yn cynnwys:

- pobl sydd wedi cael eu hyfforddi i sylwi pan fo angen cymorth ychwanegol ar gwsmer
- cymorth arbenigol dros y ffôn i'r rhai sydd ei angen, gan dîm newydd a fydd yn gwneud beth bynnag sydd ei angen er mwyn datrys yr ymholiad, gan drefnu bod rhywun yn ffonio nôl neu gyfarfodydd wyneb yn wyneb, os oes eu hangen
- cefnogaeth wyneb yn wyneb, a fydd yn cael ei darparu gan dîm newydd o gynghorwyr symudol mewn lleoliadau cyfleus ar gyfer cwsmeriaid sydd ei hangen
- gweithio'n agosach gyda sefydliadau sector gwirfoddol a chymunedol, ac arian ychwanegol fel y gallant gefnogi mwy o'u cwsmeriaid. Gyda'n gilydd, byddwn yn ei gwneud yn haws iddynt hwy gyfeirio cwsmeriaid sydd angen cymorth arnynt atom ni, ac i'r gwrthwyneb pan fo angen cyngor annibynnol ar gwsmeriaid neu rywun i weithredu er eu rhan
- systemau haws ar gyfer awdurdodi trydydd person i ddelio â ni ar ran cwsmer, megis ffrindiau ac aelodau o'r teulu.

Rydym yn disgwyl i'r gwasanaeth newydd i arbed bron i £12 miliwn y flwyddyn i gwsmeriaid sydd angen cymorth, o ganlyniad i roi trefn ar eu materion yn fwy cyflym a lleihau eu costau teithio. Bydd cwsmeriaid sydd angen cymorth ychwanegol, ond sydd yn methu fforddio'r alwad

ffôn, yn cael cynnig bod rhywun yn eu ffonio nôl, ac rydym yn gweithio gyda'r Ganolfan Byd Gwaith fel y gall ein cwsmeriaid ddefnyddio rhadffonau yn eu swyddfeydd lleol. Bydd cefnogaeth wyneb yn wyneb yn cael ei darparu at ddibenion y cwsmeriaid sydd ei hangen, heb gael ei chyfyngu mwyach gan leoliad sefydlog, ac amserau agor cyfyngedig, Canolfannau Ymholiadau.

Gwasanaeth ffôn gwell i bawb

Bydd cwsmeriaid sydd â mwy o allu i ddelio â'u materion eu hunain yn parhau i gael eu cefnogi ar-lein, a dros y ffôn gan ein Canolfannau Cyswllt. Rydym yn buddsoddi £34 miliwn yn ein Canolfannau Cyswllt er mwyn ateb galwadau cwsmeriaid yn gyflymach – ac rydym yn ei gwneud hi tipyn yn rhatach i bobl i wneud y galwadau hynny, drwy ddarparu rhifau ffôn 03 yn lle pob rhif 0845.

Cael y gwasanaeth newydd yn iawn

Ein bwriad yw gweithredu'r gwasanaeth newydd ar draws y DU rhwng mis Chwefror a mis Mai 2014. Ar hyn o bryd, rydym yn ymgynghori ynglŷn â sut bydd y gwasanaeth yn rhedeg a'i effaith ar gwsmeriaid, staff a chymunedau lleol. Bydd y broses ymgynghori yn rhedeg o 14 Mawrth i 24 Mai 2013, fel gall y rhai sydd â diddordeb yn ein gwaith gael y cyfle i roi sylwadau ynglŷn â'n cynlluniau, gan ein helpu i wneud y gwasanaeth newydd cystal ag y gall fod. Mae gwybodaeth ynglŷn â sut i gymryd rhan ar gael ar ddiwedd y briff hwn. Byddwn yn cyhoeddi crynodeb o'r ymatebion i'r ymgynghoriad erbyn diwedd mis Gorffennaf 2013.

Byddwn hefyd yn profi'r gwahanol elfennau o'r gwasanaeth newydd drwy redeg cynllun peilot yng Ngogledd Ddwyrain Lloegr, gan gau 13 o Ganolfannau Ymholiadau a rhedeg y gwasanaeth newydd o 3 Mehefin 2013 hyd at 31 Hydref 2013. Mae'r swyddfeydd a fydd yn rhan o'r cynllun peilot yn Alnwick, Bishop Auckland, Bridlington, Hexham, Darlington, Durham, Middlesborough, Morpeth, Newcastle, Scarborough, Stockton, Sunderland a Chaerfrog. Dewiswyd y lleoliadau hyn oherwydd eu bod yn cynnwys cymysgedd o gymunedau trefol a gwledig, yn eistedd o fewn ardal ddaeryddol benodol, a bod ganddynt ystod eang o rifau ymwelwyr. Mae gwybodaeth fwy manwl ynglŷn â sut fydd y peilot yn rhedeg ar gael ar ein tudalennau gwe wrth ddilyn y cysylltiad isod.

I gael mwy o wybodaeth

Gallwch ddarllen mwy ynglŷn â'r newidiadau hyn, a chymryd rhan yn yr ymgynghoriad yn www.hmrc.gov.uk/supportingcustomers