



Awdurdod Cyllid Cymru
Welsh Revenue Authority

Awdurdod Cyllid Cymru **ymgyngoriad ar y siarter** **ddrafft**

Crynodeb o'r ymatebion

1. Cyflwyniad

- 1.1 Mae Awdurdod Cyllid Cymru yn adran anweinidogol o Lywodraeth Cymru a fydd yn casglu Treth Trafodiadau Tir a Threth Gwarediadau Tirlenwi o 1 Ebrill 2018.
- 1.2 Datblygwyd siarter ddrafft sy'n nodi cyfrifoldebau ar y cyd rhwng Awdurdod Cyllid Cymru (ACC) (a'i bartneriaid), cwsmeriaid a'r cyhoedd yng Nghymru. Mae'r Siarter hefyd yn datgan yr ymddygiad a'r gwerthoedd sy'n bwysig yn ein barn ni wrth gyflwyno system dreth yng Nghymru.¹
- 1.3 Cynhaliwyd ymgynghoriad rhwng 13 Rhagfyr 2017 a 13 Chwefror 2018. Er mwyn annog y gyfranogaeth ehangaf bosibl, treialwyd nifer o wahanol dulliau gweithredu. Gwnaed y ddogfen ymgynghori'n fyrrach ac fe'i cyflwynwyd gan ddefnyddio templed nad oedd yn un safonol. Cafodd ei gyhoeddi ar wefan Llywodraeth Cymru, ochr yn ochr â ffurflen ar-lein a chyfeiriad e-bost a chyfeiriad post fel y gallai pobl rannu eu barn.
- 1.4 Hefyd, casglwyd barn ar siarter ddrafft ACC yn ystod y cyfnod hwn drwy nifer o grwpiau trafod ac arolwg doopoll (arolwg ar-lein). Yr oedd yr arolwg ar-lein yn rhoi ffordd fyrrach a symlach i ymatebwyr gyflwyno'u barn.
- 1.5 Mae'r adroddiad hwn yn crynhoi canfyddiadau'r ymgynghoriad, fel y mae ACC wedi adlewyrchu hyn yn y Siarter ddrafft a'r camau nesaf.

¹ Yr oedd adran 26 Deddf Casglu a Rheoli Trethi (Cymru) 2016 yn datgan "cyn cyhoeddi'r Siarter neu Siarter ddiwygiedig rhaid i ACC ymgynghori ag unrhyw bersonau sy'n briodol yn ei farn."

2. Cefndir

Nodir isod nifer yr ymatebwyr/digwyddiadau o ran y gwahanol ddulliau o ymgynghori a gynhaliwyd:

Tabl 1: Ymatebion

Dull	Ymatebwyr
Ymgynghori ffurfiol	9
Arolwg ar-lein	112
Digwyddiadau ymgysylltu	4 digwyddiad – 40+ o bobl <ul style="list-style-type: none">▪ Grŵp Diwygio Treth Incwm Isel;▪ Staff a myfyrwyr o Brifysgol Bangor;▪ Digwyddiad a gynhaliwyd yng Nghynulliad Cenedlaethol Cymru – trafodaethau gydag Ysgrifenyddion y Cabinet, Aelodau'r Cynulliad ac ymwelwyr â'r Senedd; a▪ Chyfarfod mewnol i staff ACC i drafod beth fyddai'r Siarter a'r newidiadau arfaethedig yn ei olygu'n ymarferol.

Nododd ymatebwyr i'r arolwg ar-lein beth oedd eu perthynas ag ACC, sy'n cael ei nodi isod:

Tabl 2: Categoriâu o ymatebwyr (arolwg ar-lein)

Categori	Ymatebwyr drwy gyfrwng y Gymraeg	Ymatebwyr drwy gyfrwng y Saesneg
Trethdalwr	29	56
Cyfreithiwr/Trosgludiaethwr	0	2
Corff proffesiynol	0	3
Arall	1	21

- 2.2 Mae'r cwestiynau a ofynnwyd yn yr ymgynghoriad wedi'u cynnwys yn Atodiad A. Mae'r ymatebion o'r holl ymgysylltu wedi'u grwpio dan themâu allweddol ac wedi'u crynhoi isod.
- 2.3 Darparodd dyrnaid o ymatebwyr farn a oedd y tu allan i gwmpas yr ymgynghoriad ac ymatebwyd i'r rhain ar wahân drwy e-bost ac nid ydynt wedi'u cynnwys yn y ddogfen hon.

3. Crynodeb o'r ymatebion

- 3.1 Yn gyffredinol, yr oedd yr ymatebwyr yn gadarnhaol ynghylch y dull gweithredu a fabwysiadwyd ac yn croesawu'r ffocws ar ymddygiad a gwerthoedd ar y cyd. Yr oedd yr ymatebwyr yn awyddus i broffil y Siarter gael

ei godi fel bod y rhai a fyddai'n gweithio gydag ACC yn gwybod beth oedd ei fwriad a sut yr oedd yn berthnasol iddynt hwy.

- 3.2 Teimlai'r ymatebwyr bod y dull cyflwyno o gymorth a bod y diagram yn cyflwyno'r wybodaeth mewn ffordd a oedd yn hawdd ei deall. Yr oedd teimlad cyffredinol bod y Siarter yn syml ac y byddai'n hawdd ei ddeall.
- 3.3 Tynnodd un ymatebydd sylw at y risg y gallai cael siarter wahanol ar gyfer Cyllid a Thollau EM ac ACC greu dryswch i drethdalwyr o ran pa un i'w defnyddio a pha bryd, yn enwedig gan fod treth incwm wedi'i ddatganoli'n rhannol i Gymru. Awgrymwyd, er mwyn sicrhau bod trethdalwyr yn glir ynghylch pa bryd yr oedd y naill Siarter a'r llall yn berthnasol, y dylid cyhoeddi gwybodaeth glir ar gov.uk ac mewn unrhyw ohebiaeth a fyddai'n cael ei gyrru gan ACC pan fyddai cyfeiriad at y Siarter.

4. Ymddygiad a gwerthoedd ar y cyd

- 4.1 Yn gyffredinol, yr oedd ymatebwyr yn cefnogi'r dull o gael gwerthoedd ar y cyd ar gyfer y siarter ar draws pob dull o ymgynghori. Teimlai ymatebwyr ei fod yn creu "gweledigaeth unedig" ac roeddynt yn croesawu'r dull o roi pwyslais ar gyngor yn hytrach na gorfodaeth fel y cam cyntaf.
- 4.2 Mewn ymateb i'r arolwg ar-lein, yr oedd 96% o'r 8 a ymatebodd yn Gymraeg a 92% o'r 74 a ymatebodd yn Saesneg yn cytuno â'r dull gweithredu o gael gwerthoedd ar y cyd.
- 4.3 Yn gyffredinol, teimlai ymatebwyr fod y cydbwysedd arfaethedig yn gywir ac yn darparu gwerthoedd clir a chryno. Yr oedd yr adborth yn tynnu sylw at y ffaith bod cyflwyno'r gwerthoedd gan ddefnyddio graffeg yn gwneud y ddogfen yn syml a hawdd ei deall. Croesawyd hefyd y pwyslais yr oedd y Siarter yn ei roi ar fod yn gefnogol, yn enwedig gan y teimlid y byddai hyn yn cynyddu effeithlonrwydd ac yn galluogi trethdalwyr i gydymffurfio'n haws.
- 4.4 Roedd rhai awgrymiadau ynghylch beth ddylai gael ei ystyried wrth gyflwyno Siarter ar y cyd:
 - Sicrhau ei bod yn eglur pwy oedd yn atebol o fewn pob un o'r gwerthoedd ac esbonio pwy oedd yn gyfrifol am ba agweddau ar bob egwyddor;
 - Darganfod ffyrdd o gadw agwedd ddiogelu'r Siarter a allai gael ei leihau drwy werthoedd ar y cyd gan nad oedd "cydbwysedd grym cyfartal" rhwng y trethdalwr ag ACC. Yr oedd un ymatebydd yn cynnig cynnwys is-adrannau i ategu'r Siarter a fyddai'n nodi sut y byddai'r gwerthoedd hyn yn gweithio'n ymarferol ar gyfer ACC a threthdalwyr. Roeddynt yn awgrymu y gallai'r is-adrannau hyn gael eu diwygio wrth i'r Siarter ymsefydlu;
 - Egluro y byddai'r gwerthoedd ar y cyd yn berthnasol i drethdalwyr yn ogystal â'u hasiantau/cynrychiolwyr; ac

- Ystyried sut y byddai'r gwerthoedd yn cael eu hadolygu, gan gynnwys rôl ar gyfer "goruchwyliwr annibynnol" i gynyddu ymddiriedaeth o ran cyflawni'r siarter.
- 4.5 **Ymateb:** Rydym yn awyddus i weithio gyda threthdalwyr a chynrychiolwyr i ddatblygu enghreifftiau o sut mae'r gwerthoedd yn gweithio'n ymarferol a byddwn yn gwneud hyn fel rhan o'r gwaith parhaus ar y Siarter. Rydym yn bwriadu cyhoeddi'r enghreifftiau hyn wrth i ni sefydlu'r Siarter. Byddwn yn sicrhau bod y naratif ategol ar gyfer y Siarter yn nodi sut y mae'n berthnasol i'r holl bobl yr ydym yn gweithio gyda nhw i gyflawni system dreth deg yng Nghymru, gan gynnwys cynrychiolwyr trethdalwyr.
- 4.6 Rydym wedi diwygio'r gwerth 'supportive/cefnogol' i bwysleisio'r gefnogaeth sydd ar gael drwy arweiniad ac ar gais. Rydym hefyd wedi diwygio'r gwerth 'engaging/ymgysylltu' i adlewyrchu natur gefnogol y sefydliad.
- 4.7 Byddwn yn ystyried rôl corff annibynnol i adolygu gweithredu'r Siarter gyda threthdalwyr a'u cynrychiolwyr fel rhan o'r gwaith ehangach o ran gweithredu'r Siarter.

5. Geiriad y gwerthoedd

- 5.1 Yn gyffredinol, teimlai ymatebwyr bod y Siarter yn adlewyrchu'r gwerthoedd a'r ymddygiadau cywir. Teimlai'r mwyafrif bod y gwerthoedd yn bwysig gyda chywirdeb a thegwch yn cael eu hystyried o'r pwysigrwydd mwyaf. I'r rhai a ymatebodd yn y Gymraeg, roedd dwyieithrwydd yn cael ei ystyried yn arbennig o bwysig.

Tabl 3: Arolwg ar-lein: Rhowch werthoedd a safonau Siarter ACC yn nhrefn pwysigrwydd.

Gwerth	Ymatebwyr drwy gyfrwng y Gymraeg N = 26	Ymatebwyr drwy gyfrwng y Saesneg n = 70
Manwl Gywir*	93%	86%
Diogel	82%	82%
Effeithlon*	93%	79%
Dwyieithog	90%	62%
Teg	92%	87%
Ymatebol	74%	79%
Cefnogol	73%	73%
Ymgysylltu	63%	67%

- 5.2 Ni fu i fwyafrif yr ymatebwyr gynnig unrhyw newidiadau i eiriad y Siarter. Awgrymodd dyrniad o ymatebwyr y dylid adolygu'r geiriad dros amser wrth i drethi pellach gael eu datganoli ac wrth i adborth gael ei dderbyn.

- 5.3 Awgrymwyd bod nifer o feysydd yn werthfawr i'w cynnwys yn y Siarter, ac mae'r rhain, ynghyd â'n hymateb ni o ran y modd y gellid eu cynnwys yn y Siarter a'r dogfennau ategol wedi'u rhestru isod;

Tabl 4: Ymateb i awgrymiadau ar gyfer cynnwys ychwanegol i'r Siarter

Cynnig	Ymateb i'w gynnwys yn y Siarter
Amserlen ar gyfer ymatebion – sy'n gyfartal ar gyfer ACC a'i gwsmeriaid	I'w gynnwys yn yr ymgynghori parhaus ar y ffordd yr ydym yn adrodd ac yn mesur llwyddiant y Siarter
Dylid egluro y gall “pob parti gyfeirio at hyn wrth ymwneud â'i gilydd”	Ychwanegwyd at naratif ategol y Siarter ar wefan ACC
Rhagweithiol	I'w gynnwys yn yr enghreifftiau o'n dull gweithredu o ran 'effeithlon'
Heriol	I'w gynnwys yn yr enghreifftiau o'n dull gweithredu o ran 'teg'
Hawl i geisio iawn pan aiff pethau o chwith	Yn cael ei adlewyrchu'n glir ar ein tudalennau gwe gyda'r bwriad i'r Siarter nodi'r gwerthoedd sy'n ein galluogi i gydweithio i wneud pethau'n iawn ar bob pwynt yn y broses
Cynnwys llwybrau nad ydynt yn rhai digidol ar gyfer defnyddio gwasanaethau ACC	Y Siarter wedi ei diwygio i adlewyrchu'r gallu i ddefnyddio 'ein gwasanaethau' yn hytrach na llwybrau digidol penodol
Yr hawl i gael cynrychiolaeth asiant	Mae'r Siarter yn berthnasol yn yr un modd i drethdalwyr a'u cynrychiolwyr. Esboniwyd hyn yn glir yn y cynnwys ategol
Cyfrifoldeb i hysbysu ACC os nad oes modd i chi dalu eich rhwymedigaeth treth	Wedi'i gynnwys dan 'cefnogol' - “gofynnwch i ni pan fyddwch angen help”
Lleoliad; “bod yn weladwy a hygyrch i'r Cyhoedd yng Nghymru ledled y wlad, yn y Gogledd a'r De. Hawdd i gysylltu a theithio yno os bydd angen”	Mae ACC eisoes wedi recriwtio staff yng Nghyffordd Llandudno, caiff hyn ystyriaeth fanylach fel rhan o'n cynllun corfforaethol.

- 5.4 **Ymateb:** Rydym wedi ymrwmo i adolygu'r Siarter a'i gwerthoedd a chydweithio i'w diwygio pan fydd angen. Bydd manylion yr adolygiadau hyn yn cael eu penderfynu yn fuan ar ôl cyhoeddi. Byddwn yn darparu gwasanaeth y gall pawb ei ddefnyddio ac rydym yn awyddus i'n Siarter adlewyrchu hyn. Mae ein Siarter wedi ei diwygio i adlewyrchu ein ffocws ar wasanaethau cyflawn i gydnabod a chwmpasu llwybrau nad ydynt yn rhai digidol hefyd.

6. Dulliau ymgysylltu

- 6.1 Ym marn ymatebwyr, yr oedd ystod o ffyrdd y gallai ACC eu defnyddio i ymgysylltu â phobl. Teimlai'r mwyafrif o ymatebwyr bod arolygon ar-lein yn ffordd effeithiol o ymgysylltu ar gyfer materion syml, cryno, ochr yn ochr â chyhoeddusurwydd eang ar gyfer yr arolygon hyn i sicrhau bod digon o bobl yn cymryd rhan. Roedd teimlad y byddai cyfarfodydd wyneb yn wyneb ar draws Cymru yn fwy effeithiol ar gyfer trafodaethau manwl ynghylch y Siarter.

- 6.2 Yn gyffredinol, teimlai ymatebwyr y dylid hyrwyddo'r Siarter drwy gyfrwng yr holl arfau cyfathrebu a oedd ar gael ac y dylai ACC adrodd yn rheolaidd ar effeithlonrwydd y Siarter. Tynnodd un ymatebydd hefyd sylw at y math o ymgysylltu y dylid ei adolygu os byddai grwpiau newydd o drethdalwyr yn dechrau defnyddio gwasanaethau ACC.
- 6.3 Ymateb:** Byddwn yn parhau i ddefnyddio amrywiaeth o ffurfiau o ymgysylltu mewn unrhyw ymgynghoriad ar y Siarter yn y dyfodol. Mae arolygon ar-lein wedi profi'n llwyddiant fel dull o ymgysylltu mewn materion tebyg ac felly byddwn yn sicrhau bod arolygon ar-lein bob amser yn cael eu cynnwys wrth ymgysylltu. Rydym yn croesawu barn am unrhyw ddulliau eraill o ymgysylltu y gallem eu defnyddio.

7. Mesurau a data'r Siarter

- 7.1 Roedd cytundeb cyffredinol y dylai ACC gyhoeddi mesurau ynghylch sut yr oedd yn gwneud o ran cyflawni gwerthoedd y Siarter. Roedd hyn yn cynnwys bod yn dryloyw ac yn agored yn y wybodaeth a ddelir gan ACC a chyhoeddi gwybodaeth lle bo'n bosibl. Dylai ACC hefyd ystyried sut y gallai cyhoeddi data perfformiad yrru ymddygiad yn fewnol.
- 7.2 Derbyniwyd nifer o awgrymiadau am y mathau o ddata y gallai ACC eu cyhoeddi, a dyma'r rhai a awgrymwyd amlaf:
- Amseroedd ymateb i ymholiadau cwsmeriaid drwy unrhyw ddull ar gael;
 - Amseroedd aros ar gyfer galwadau;
 - Data bodlonrwydd cwsmeriaid (gan gynnwys cwynion);
 - Gwybodaeth ynghylch sut yr oedd yr arian a wariwyd yn cael ei ddefnyddio i annog pobl i dalu'r dreth sy'n ddyledus ganddynt ar yr adeg gywir;
 - Cost casglu; a
 - Chyfanswm y refeniw a godwyd.
- 7.3 Yn un o'r grwpiau trafod a gynhaliwyd, yr oedd teimlad y dylai ACC fod yn ofalus o ran defnyddio cyflymder ymateb fel arwydd o fodlonrwydd neu ansawdd canlyniad gan y teimlid y byddai hyn yn gyrru ymddygiad anghywir. Yr oedd y drafodaeth yn canolbwyntio ar fesur canlyniadau sy'n bwysig i drethdalwyr a chynrychiolwyr. Yr oedd cynigion ar amseroldeb hefyd yn awgrymu y dylid llunio'r rhain gyda phrofiad mewn golwg, felly faint o amser y mae trafodion yn eu cymryd o'r dechrau o'r diwedd (h.y. o'r pwynt y bydd y trethdalwr yn gyrru hyd nes y bydd yn derbyn ymateb) yn hytrach nac o dderbyn i'r ACC.
- 7.4 Awgrym cyffredin oedd annog adborth gan y rhai a fu'n gweithio gyda ni a sicrhau bod mecanweithiau yn eu lle i adolygu a gweithredu ar hyn. Mewn

rhai trafodaethau yr oedd teimlad y gallai'r math hwn o adborth a oedd yn canolbwyntio ar ffyrdd o wella darparu gwasanaeth ychwanegu mwy o werth na mesurau bodlonrwydd.

- 7.5 Rhoddwyd cyfle hefyd i'r ymatebwyr bleidleisio ar y mathau o ddata yr hoffent eu gweld yn cael eu cyhoeddi yn yr arolwg ar-lein. Mae'r ymatebion isod;

Tabl 5: Pa ddata ddylen ni eu cyhoeddi (Arolwg Ar-lein)

Mathau o ddata	Ymatebwyr drwy gyfrwng y Gymraeg n = 26	Ymatebwyr drwy gyfrwng y Saesneg N= 68
Yr amser a gymerir gan ACC i ymateb i ymholiadau	26%	29%
Data arolygon	36%	29%
Nifer y cwsmeriaid sy'n ffeilio ac yn talu ar amser	24%	23%
Yr amser a gymerir gan gwsmeriaid i ymateb i ymholiadau ACC	11%	14%
Arall	3%	5%

- 7.5 **Ymateb:** Byddwn yn ystyried y data y byddwn yn eu cyhoeddi fel rhan o'n hymgyngoriad parhaus ar y ffordd yr ydym yn adrodd ac yn mesur llwyddiant y Siarter. I annog adborth rydym wedi sefydlu arolwg ar-lein sydd wedi'i gyhoeddi ar ein gwefan a'i gynnwys yn yr holl e-byst a anfonir allan i gwsmeriaid. Rydym hefyd wedi cynnig yr opsiwn i ddefnyddwyr adael adborth ar derfyn pob trafodiad ar-lein.

8. Yr Iaith Gymraeg

- 8.1 Yn gyffredinol roedd cwsmeriaid yn gadarnhaol ynghylch darparu gwasanaethau dwyieithog ac roedd barn gyffredinol y dylai'r cyfle fod ar gael i gynnal busnes gydag ACC drwy gyfrwng y Gymraeg. Pwysleisiwyd pwysigrwydd triniaeth gyfartal yn y Gymraeg ac yn Saesneg gan un ymatebwr ynghyd â'r angen i hyrwyddo argaeledd gwasanaethau Cymraeg gan eu bod yn teimlo mai ymwybyddiaeth oedd un o'r materion a oedd yn atal pobl rhag defnyddio gwasanaethau yn yr iaith Gymraeg.

- 8.2 **Ymateb:** Mae pob fersiwn o'r siarter nawr yn cynnwys cyfieithiadau Cymraeg a Saesneg o'r gwerthoedd, gan ddangos ymrwymiad i'r iaith Gymraeg ac mae hefyd yn esbonio y gall y cwsmer gynnal busnes drwy gyfrwng y Gymraeg neu'r Saesneg, heb i hynny effeithio ar lefel y gwasanaeth.

9. Casgliad

- 9.1 Diwygiwyd y siarter yn dilyn ymgynghori a'r diwygiadau a awgrymwyd, y manylwyd arnynt yn y naratif uchod. Mae'r siarter ddiwygiedig wedi'i chynnwys yn Atodiad B. Mae'r siarter hon wedi'i gosod gerbron Cynulliad Cenedlaethol Cymru a'i chyhoeddi ar wefan ACC.
- 9.2 Mae'n bwysig ein bod ni'n gwybod sut rydyn ni'n gwneud o ran cyflawni ein Siarter a sut gallwn ni wella. Bydd gwaith yn cael ei wneud i ddatblygu ar y cyd y mesurau a'r data y byddwn yn eu cyhoeddi i fesur ac adrodd ar lwyddiant y Siarter.
- 9.3 Dros y flwyddyn nesaf byddwn yn gweithio gyda threthdalwyr, eu cynrychiolwyr a'r cyhoedd yng Nghymru i ddatblygu'r Siarter ymhellach a chyhoeddi crynodeb o'n cynnydd yn ein hadroddiad blynyddol. Byddwn yn adeiladu ar y ffordd y gwnaethom ymgynghori â chi yn y siarter, yr oeddech yn ei hoffi, ac yn llunio ymgynghoriadau llai, symlach ac amlach ochr yn ochr â'r dull ffurfiol er mwyn sicrhau ein bod yn cyrraedd cynulleidfa ehangach a mwy amrywiol.

Atodiad A

Cwestiynau ffurfiol yr ymgynghoriad:

Gofynnwyd am ymatebion i'r cwestiynau canlynol drwy ymgynghoriad ffurfiol:

- Beth yw manteision ac anfanteision safonau, ymddygiad a gwerthoedd a rennir yn eich barn chi?
- Ydych chi'n credu bod yr egwyddorion yn sicrhau cydbwysedd da o ran y cyfrifoldebau a rennir rhyngoch chi ac ACC?
- Ydych chi'n anghytuno â geiriad yr egwyddorion o gwbl?
- Oes unrhyw werthoedd, safonau neu ymddygiad ar goll o'n Siarter ni yn eich barn chi?
- Ym mha ffyrdd fyddech chi'n hoffi i ni ymgysylltu â chi?
- Rhowch awgrymiadau os gwelwch yn dda ar y math o ddata y byddech eisiau i ni eu cyhoeddi.
- Beth fyddai'r effeithiau yn eich barn chi? Sut gellid cynyddu'r effeithiau cadarnhaol, neu leihau'r effeithiau negyddol?
- Oes gennych chi unrhyw sylwadau neu safbwyntiau yr hoffech eu rhannu?

Rhestrir isod y cwestiynau yn yr arolwg doopoll:

- Pa un o'r categorïau isod sy'n disgrifio'n gywir eich prif berthynas ag Awdurdod Cyllid Cymru?
- Rydyn ni wedi datblygu Siarter sy'n datgan safonau, ymddygiad a gwerthoedd ar y cyd rhwng ACC, ein partneriaid a'n cwsmeriaid ar gyfer creu system dreth deg yng Nghymru. A ydych chi'n cytuno â chael gwerthoedd ar y cyd?
- Gosodwch werthoedd a safonau ACC fel yr amlinellwyd hwy yn ein Siarter, yn nhrefn pwysigrwydd.
- Gosodwch ymddygiadau ACC fel yr amlinellwyd hwy yn ein Siarter, yn nhrefn pwysigrwydd.
- Pa ddata ddylen ni eu cyhoeddi?



Ein Siarter

