

Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili

# STRATEGAETH GWASANAETH CWSMERIAID 2016-2020



A greener place to live, work and visit  
Man gwyrddach i fyw, gweithio ac ymweld



## Cynnwys

<b>1. Cyflwyniad</b>	<b>1</b>
<b>2. Y Cefndir i'r Strategaeth</b>	<b>1</b>
2.1. Fframwaith Strategol Gofal Cwsmeriaid	
2.2. Y Cynllun Integredig Sengl	
<b>3. Y Cyd-destun</b>	<b>3</b>
3.1. Tlodi, Diwygio Lles a Gwahraddiadau Digidol	
3.2. Gofal cymdeithasol	
3.3. Strategaeth Ariannol Tymor Canolig	
3.4. Cydraddoldeb a'r Gymraeg	
<b>4. Y ddarpariaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid bresennol</b>	<b>5</b>
4.1. Galwadau ffôn	
4.2. Gwasanaethau Cwsmeriaid corfforaethol	
4.3. Tai	
4.4. Gwasanaethau Cymdeithasol	
4.5. Y Gwasanaeth Llyfrgelloedd	
4.6. Y Dreth Gyngor, Budd-daliadau ac Ardrethi Annomestig Cenedlaethol	
4.7. Y wefan	
<b>5. Y Strategaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid</b>	<b>7</b>
5.1. Trosolwg	
5.2. Gwasanaethau wyneb yn wyneb	
5.3. Gwasanaethau ffôn	
5.4. Rheoli'r galw	
<b>6. Hunanwasanaeth, gwasanaethau digidol a symud i sianelau eraill</b>	<b>10</b>
6.1. caerffili.gov.uk	
6.2. Gwasanaethau digidol	
6.3. Integreiddio aml-sianel	
6.4. E-bost	
6.5. Cyfryngau newydd	
6.6. Symud cysylltiadau ar lein a chynhwysiant digidol	
<b>7. Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid</b>	<b>12</b>
<b>8. Sgiliau a Chymwyseddau Gwasanaeth Cwsmeriaid</b>	<b>13</b>
8.1. Cymwyseddau Gwasanaethau Cwsmeriaid	
8.2. Hyfforddiant Gwasanaeth Cwsmeriaid	
<b>9. Technoleg a Rheoli Gwybodaeth</b>	<b>13</b>

# 1. Cyflwyniad

Mae cyfrifoldeb ar Gyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili i ddarparu amrywiaeth fawr o wasanaethau cyhoeddus i'r 178,000 o bobl sy'n byw yn y Fwrdeistref Sirol yn ogystal â busnesau lleol ac ymwelwyr. Ychydig o sefydliadau sy'n darparu ystod mor amrywiol o wasanaethau, felly mae'n her wirioneddol i ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid da ar eu traws nhw i gyd. Mae'r strategaeth hon yn diffinio'r ffordd y byddwn yn galluogi ein cwsmeriaid i ddefnyddio'r gwasanaethau hyn mewn ffordd sy'n cefnogi gweledigaeth y Cynllun Integredig Sengl, sef "Gwella ansawdd bywyd i bawb", yng nghyd-destun cyllidebau sy'n crebachu a chymdeithas sy'n galw fwyfwy am gael defnyddio gwasanaethau digidol.

## Canlyniadau Strategol

Mae'r strategaeth hon yn nodi sut y bydd Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili'n datblygu'r ffordd y darperir gwasanaethau cwsmeriaid ledled ardal y Cyngor o 2016 i 2020. Bydd yn dangos sut y byddwn yn dal i sicrhau profiad o ansawdd da i'n cwsmeriaid ac ar yr un pryd yn ychwanegu gwerth i'n cwsmeriaid a chyflawni mwy o werth am arian.

Prif ganlyniadau strategol y strategaeth yw:

- Sicrhau bod ein cwsmeriaid yn cael profiad cadarnhaol cyson ar draws pob sianel mynediad.
- Cynnal ystod o sianelau cyswllt ar gyfer pob gwasanaeth er mwyn sicrhau bod cwsmeriaid sydd â nodweddion gwarchoddedig a/neu ofynion ieithyddol penodol neu sy'n fregus neu o dan anfantais, yn gallu defnyddio gwasanaethau mewn ffordd sy'n briodol iddyn nhw.
- Symud cwsmeriaid i'r dull mwyaf priodol o gysylltu ar gyfer eu hymholiad er mwyn creu arbedion effeithlonrwydd ac arbedion ariannol.
- Lleihau cost pob trafodyn, gan gynnwys cost y broses o'r dechrau i'r diwedd.
- Sicrhau bod pob cyswllt yn ychwanegu gwerth i'r cwsmer.
- Lleihau nifer y cysylltiadau gan gwsmeriaid trwy sicrhau nad yw'r ffordd y darparwn wasanaethau'n arwain at gysylltiadau diangen.

## 2. Y Cefndir i'r Strategaeth

### 2.1. Fframwaith Strategol Gofal Cwsmeriaid

Yn 2005 cytunodd y Cyngor ar Fframwaith Strategol Gofal Cwsmeriaid a roddodd sylfaen gadarn i'r gwaith o ddatblygu Canolfannau Gwasanaeth Cwsmeriaid a mentrau eraill. Ers hynny mae'r strategaeth wedi cael ei hadolygu a'i diweddarau, ac mae llawer o'r amcanion gwreiddiol wedi cael eu cyflawni. Dros yr ychydig flynyddoedd diwethaf mae'r amgylchedd ariannol rydym yn gweithio ynddo wedi newid yn sylweddol ac mae cwsmeriaid yn disgwyl fwyfwy i wasanaethau fod ar gael ar lein. O ganlyniad mae'n amlwg bod angen diweddarau ein dulliau o ddarparu gwasanaethau cwsmeriaid.

### 2.2. Y Cynllun Integredig Sengl

Mae Cynllun Integredig Sengl Bwrdd Gwasanaethau Lleol Caerffili, "Caerffili'n Cyflawni", yn nodi'r weledigaeth ar gyfer gwella ansawdd bywyd i gymunedau yn y Fwrdeistref Sirol. Mae'r Strategaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid yn cefnogi pedair o'r blaenoriaethau hyn:

- Ff2: Gwella safon tai a chymunedau, a sicrhau bod gan bobl fynediad priodol i wasanaethau ar draws y fwrdeistref sirol.
- Ff3: Darparu cymorth er mwyn galluogi pobl leol i gystadlu am bob cyfle o ran cyflogaeth.
- S4: Sicrhau y caiff pobl eu cynorthwyo i fyw'n ddiogel yn eu cartrefi a'u cymunedau eu hunain.
- I5: Sicrhau y caiff pobl eu cynorthwyo i fyw yn eu cymunedau eu hunain a byw bywyd diogel ac annibynnol sy'n rhoi boddhad iddynt.



## 3. Y Cyd-destun

### 3.1. Tlodi, Diwygio Lles a Gwaharddiadau Digidol

Mae gan Fwrdeistref Sirol Caerffili lefelau uwch na'r cyfartaledd o amddifadedd, dyled, salwch ac anabledd ar draws amrywiaeth fawr o fesuriadau. Hefyd mae lefelau uwch na'r cyfartaledd o waharddiadau digidol ac ariannol, dibyniaeth ar fudd-daliadau a sgiliau sylfaenol gwael yn y Fwrdeistref Sirol. Mewn rhai rhannau o'r Fwrdeistref Sirol mae'r lefelau'n llawer uwch na'r cyfartaledd.

Mae llawer o'n cwsmeriaid a'n cymunedau hefyd yn wynebu her ddifrifol oherwydd yr amgylchedd economaidd presennol a rhaglen Llywodraeth y Deyrnas Unedig ar gyfer diwygio lles. Bydd rhai preswylwyr yn cael trafferth i gynnal eu hawliadau am fudd-daliadau ar lein a bydd rhai'n cael trafferth â'r newid i daliadau misol. Efallai y bydd hyn yn arwain at gynnydd yn y galw am wasanaethau cymhleth a chwsmeriaid sy'n dod atom gydag amrywiaeth o broblemau maen nhw angen cymorth â nhw.

***Pa rannau o'r Strategaeth Gwrth-dlodi y gallai gwasanaeth cwsmeriaid da eu cefnogi?***

*Darparu gwybodaeth a chyngor i breswylwyr i'w galluogi i gynyddu incwm yr aelwyd, lleihau costau ynni, datblygu sgiliau i wella eu gallu ariannol a pharatoi ar gyfer cyflwyno Credyd Cynhwysol.*



### 3.2. Gofal cymdeithasol

Mae Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) wedi cyflwyno dyletswydd ar awdurdodau lleol i ddarparu gwybodaeth, cyngor a chymorth i helpu pobl i ddeall sut mae'r system gofal a chymorth yn gweithio, pa wasanaethau sydd ar gael yn lleol, a sut i gael y gwasanaethau maen nhw eu hangen yn awr ac yn y dyfodol. Byddwn yn sicrhau bod yr holl fannau cyswllt cwsmeriaid ar draws yr holl sianelau mynediad yn gallu darparu gwybodaeth neu gyngor priodol am y gwasanaethau mae preswylwyr eu hangen ac yn gallu eu cyfeirio at adnoddau neu gyngor priodol.

### 3.3. Strategaeth Ariannol Tymor Canolig

Un o'r heriau mwyaf arwyddocaol mae'r Cyngor yn eu hwynebu yw'r angen i sicrhau arbedion bob blwyddyn tan 2020. Mae'n anochel y bydd hyn yn arwain at lefelau staffio is a fydd yn ei gwneud yn fwyfwy anodd cynnal lefelau gwasanaeth, neu hyd yn oed parhau i ddarparu rhai gwasanaethau. Bydd effeithiau'r lleihad hwn mewn gwasanaethau'n cael eu lliniaru'n rhannol trwy leihau cyfanswm cost cysylltiadau cwsmeriaid. Gwneir hyn trwy:

- Gyfuno manau mynediad i gwsmeriaid er mwyn sefydlu dull "un porth" o ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid.
- Helpu cwsmeriaid i ddefnyddio sianelau mynediad rhatach a lleihau'r angen i gwsmeriaid gysylltu â ni wyneb yn wyneb yn ddiangen.
- Lleihau'r angen i gwsmeriaid gysylltu â ni trwy sicrhau bod ein prosesau'n fwy effeithiol ac yn canolbwyntio mwy ar y cwsmer.



### 3.4. Cydraddoldeb a'r Gymraeg

Bydd y Cyngor yn parhau i ddatblygu ein darpariaeth gyswllt cwsmeriaid ar draws yr holl sianelau mynediad er mwyn sicrhau nad oes neb o dan anfantais oherwydd ei fod yn methu defnyddio gwasanaethau neu'n wynebu rhwystrau i gael gwasanaeth cydradd, gan gynnwys datblygu gwasanaethau digidol sy'n hanfodol i lawer o gwsmeriaid sydd ag anableddau cyfathrebu. Bydd cwsmeriaid yn cael dewis sut maen nhw'n cysylltu â'r Cyngor, o ran dulliau a fformatau cyfathrebu a'u dewis iaith. Bydd gan aelodau o'r staff sy'n ymdrin â chwsmeriaid y sgiliau a'r wybodaeth i gefnogi'r dewis hwnnw.

Mae'r Strategaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid yn cefnogi'r Cynllun Cydraddoldeb Strategol ym mhob maes, ond yn benodol yn cysylltu ag Amcanion Cydraddoldeb Strategol 3 a 4, Mynediad Corfforol a Mynediad Cyfathrebu, trwy helpu i wneud gwasanaethau'r Cyngor yn hygyrch i bawb. Mae hefyd yn cysylltu ag Amcan Cydraddoldeb Strategol 6, Amrywiaeth yn y Gweithle, sy'n ymdrin â'r hyfforddiant sydd ar gael i staff Gwasanaethau Cwsmeriaid ar godi eu hymwybyddiaeth o faterion sy'n ymwneud â Chydraddoldeb a'r Gymraeg, yn enwedig yr olaf yn nhermau gofynion safonau newydd y Gymraeg o fis Mawrth 2016 ymlaen.

## 4. Y ddarpariaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid bresennol

### 4.1. Galwadau ffôn

Mae mwy na 2,000 o estyniadau ar y system ffôn gorfforaethol a chafwyd 1,930,000 o alwadau yn ystod 2014; hefyd cafwyd galwadau eraill ar rai safleoedd llai nad ydyn nhw wedi'u cysylltu â'r system gorfforaethol. O'r 1.9 miliwn o alwadau a gafwyd cafodd 82% eu hateb o fewn ein hamser targed, sef 20 eiliad. Fodd bynnag, mae'r lefelau perfformiad yn anghyson ar draws ein meysydd gwasanaeth; mae cyfran y galwadau sy'n cael eu hateb o fewn 20 eiliad yn amrywio o fwy na 90% i lai na 70%.

Cafodd 5% arall eu hateb mewn mwy nag 20 eiliad, ni chafodd 7% eu hateb o gwbl ac ni aeth 6% trwodd oherwydd bod yr estyniad yn brysur. Mae'r lefelau perfformiad yn amrywio ar draws ein meysydd gwasanaeth; nid yw mwy nag 13% o alwadau'n cael eu hateb mewn rhai meysydd gwasanaeth.

### 4.2. Gwasanaethau Cwsmeriaid Corfforaethol

Rydym wedi sefydlu pum Canolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid yn y gymuned sy'n darparu amrywiaeth fawr o wasanaethau yng Nghaerffili, Coed Duon, Pontlotyn, Bargod, Rhisga ac yn y pencadlys corfforaethol yn Ystrad Mynach. Mae'r Canolfannau wedi cael derbynriad da gan ein cwsmeriaid. Yn ystod 2014 ymdrinwyd â thua 390,000 o gysylltiadau gan gwsmeriaid, gan gynnwys 262,000 o daliadau a 128,000 o geisiadau am wasanaeth. Mae'r Ganolfan Gyswllt i Gwsmeriaid yn ymdrin â thua 400,000 o gysylltiadau gan gwsmeriaid bob blwyddyn, gan gynnwys galwadau ffôn a chysylltiadau gan gwsmeriaid ar lein (e-bost, ffurflenni gwe a ffacs) ar gyfer amrywiaeth o feysydd gwasanaeth, gan gynnwys Rheoli Gwastraff, Iechyd yr Amgylchedd, Priffyrdd, Trwyddedu, a Bathodynau Glas, yn ogystal â darparu gwasanaeth switsfwrdd ac ymholiadau cyffredinol i'r awdurdod cyfan.

### 4.3. Tai

Cafodd yr Adran Dai nifer sylweddol o alwadau yn ystod 2014. Cafodd swyddfa Cwm Rhymni Uchaf 67,000 o alwadau, Swyddfa Dai'r Cwm Dwyreiniol 42,000 o alwadau a chafodd Rhenti Tai 44,000 o alwadau. Mae'r gwaith o roi gwybod am atgyweiriadau i dai cyngor wedi cael ei ganoli trwy sefydlu tîm atgyweiriadau canolog, a gafodd 55,000 o alwadau yn ystod 2014 ac a brosesodd 26,000 o geisiadau am atgyweiriadau.

### 4.4. Gwasanaethau Cymdeithasol

Yr unig faes gwasanaeth, heblaw'r Gwasanaethau Cwsmeriaid Corfforaethol, sydd wedi mabwysiadu dull canolfannau cyswllt yw Tîm Dyletswydd a Gwybodaeth y Gwasanaethau Oedolion (ASDIT) yn y Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion, a gafodd 29,000 o alwadau yn ystod 2014, ac a gofnododd 19,000 o gysylltiadau yn ystod 2014/15.

Yn ddiweddar mae'r Tîm wedi uno â Thîm Cysylltu ac Atgyfeirio'r Gwasanaethau Plant, a gafodd 12,000 o gysylltiadau, i ffurfio'r gwasanaeth Gwybodaeth, Cyngor a Chymorth er mwyn cydymffurfio â'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant.

### 4.5. Y Gwasanaeth Llyfrgelloedd

Un rhan allweddol o'n Fframwaith Strategol Gwasanaethau Cwsmeriaid yn 2005 oedd datblygu canolfannau gwasanaeth cwsmeriaid yn ein trefi mwy i'w gwneud yn haws i breswylwyr ymdrin â'r cyngor wyneb yn wyneb. Mae hyn wedi'i gyflawni nawr trwy ddatblygu Llyfrgelloedd a Chanolfannau Gwasanaeth Cwsmeriaid integredig yng Nghaerffili, Rhisga a Bargod. Mae'r cyfleusterau newydd hyn hefyd yn rhoi'r gallu i breswylwyr gysylltu ag amrywiaeth o bartneriaid gwasanaeth fel Cyngor ar Bopeth, Shelter Cymru, Heddlu Gwent ac undebau credyd. Yn sgil y rhaglen datblygu hon mae Llywodraeth Cymru wedi ein cydnabod fel awdurdod blaenllaw o ran cydleoli darpariaeth gwasanaethau mewn llyfrgelloedd. Cafodd Canolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid Coed Duon, a ddatblygwyd fel "prawf o gysyniad", ei symud i Lyfrgell Coed Duon ym mis Rhagfyr 2015. Mae nifer y bobl sy'n mynd i lyfrgelloedd wedi cynyddu'n sylweddol yn ystod y rhaglen datblygu hon, a chafwyd 985,000 o ymweliadau â'n 18 o lyfrgelloedd yn ystod 2014/15.

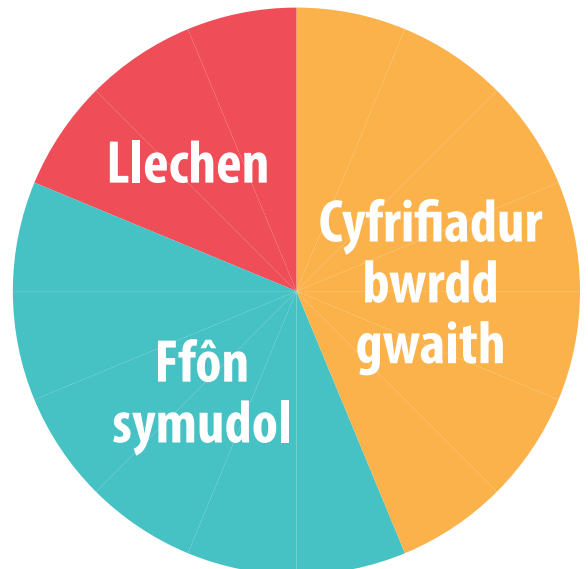
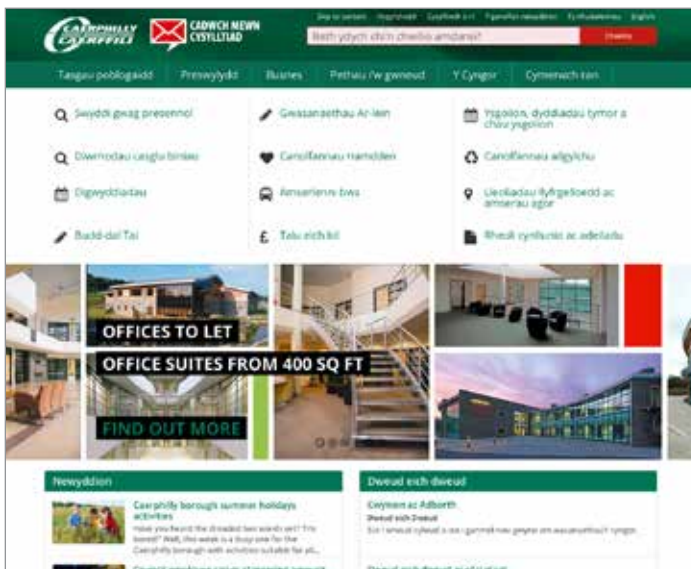
### 4.6. Y Dreth Gyngor, Budd-daliadau ac Ardrethi Annomestig Cenedlaethol

Cafodd Timau'r Dreth Gyngor, Ardrethi Annomestig Cenedlaethol (Ardrethi Busnes) a Budd-daliadau 196,000 o alwadau yn ystod 2014.

### 4.7. Y Wefan

Yn y blynyddoedd diwethaf mae mwy a mwy o gwsmeriaid yn dewis defnyddio'r rhyngwrwyd fel dull o gysylltu â ni, ac mae nifer gynyddol o gysylltiadau yn cyrraedd trwy'r we, e-bost a chyfryngau cymdeithasol. Yn ystod 2014 cafwyd 8.6 miliwn o drawiadau ar ein gwefan. Mae hyn yn cyfateb i ymweliadau gan ryw 690,000 o gwsmeriaid unigol, a edrychodd ar 12 tudalen ar gyfartaledd ar bob ymweliad. Mae nifer yr ymweliadau wedi cynyddu rhyw 40% o gymharu â 2011.

Mewn gwaith meincnodi gan SOCITIM ar wefannau llywodraeth leol ar draws y Deyrnas Unedig, mae ein gwefan wedi bod yn y 10 uchaf o ran boddhad cwsmeriaid am y 5 mlynedd diwethaf. Canfu'r arolwg meincnodi hefyd fod 80% o'r cwsmeriaid a ddefnyddiodd y wefan wedi dod o hyd i'r gwasanaeth neu'r wybodaeth roedden nhw ei eisiau, gan olygu mai gwefan y Cyngor yw'r orau ond 3 yn y Deyrnas Unedig. Yn arolwg 'Better Connected' SOCITM yn 2015, cafwyd gwefan y Cyngor dair seren ac roedd yn un o'r pum gwefan gyngor orau yng Nghymru.





Dros yr ychydig flynyddoedd diwethaf gwelwyd cynnydd sylweddol yn y defnydd o ffonau clyfar a llechi i gyrchu'r rhynggrwyd. Mae gwaith monitro'r mathau o ddyfeisiau a ddefnyddir i gyrchu ein gwefan wedi dangos bod tua 48% o'r ymweliadau â'r wefan yn cael eu gwneud ar ffonau clyfar a llechi yn nechrau 2014. Fodd bynnag, edrychodd cwsmeriaid oedd yn defnyddio cyfrifiaduron bwrdd gwaith neu liniaduron ar fwy na theirgwaith cynifer o dudalennau ar bob ymweliad na chwsmeriaid oedd yn defnyddio ffonau clyfar a llechi. Y cynnydd hwn yn y defnydd o ffonau clyfar a llechi oedd un o'r prif ffactorau wrth benderfynu ailddatblygu gwefan gorfforaethol y Cyngor fel ei bod yn haws ei defnyddio ar ffonau clyfar a llechi.

Yn ogystal â phrif wefan y Cyngor rydym yn darparu gwefannau at ddibenion penodol, fel marchnata lleoliadau twristaidd neu gynyddu nifer y disgyblion sy'n cael prydau ysgol. Cafodd ein 10 gwefan arbenigol fwyaf poblogaidd 2.7 miliwn o drawiadau yn ystod 2014. Y wefan a ddefnyddiwyd fwyaf oedd gwefan Leisure Lifestyle a gafodd 1.2 miliwn o drawiadau.

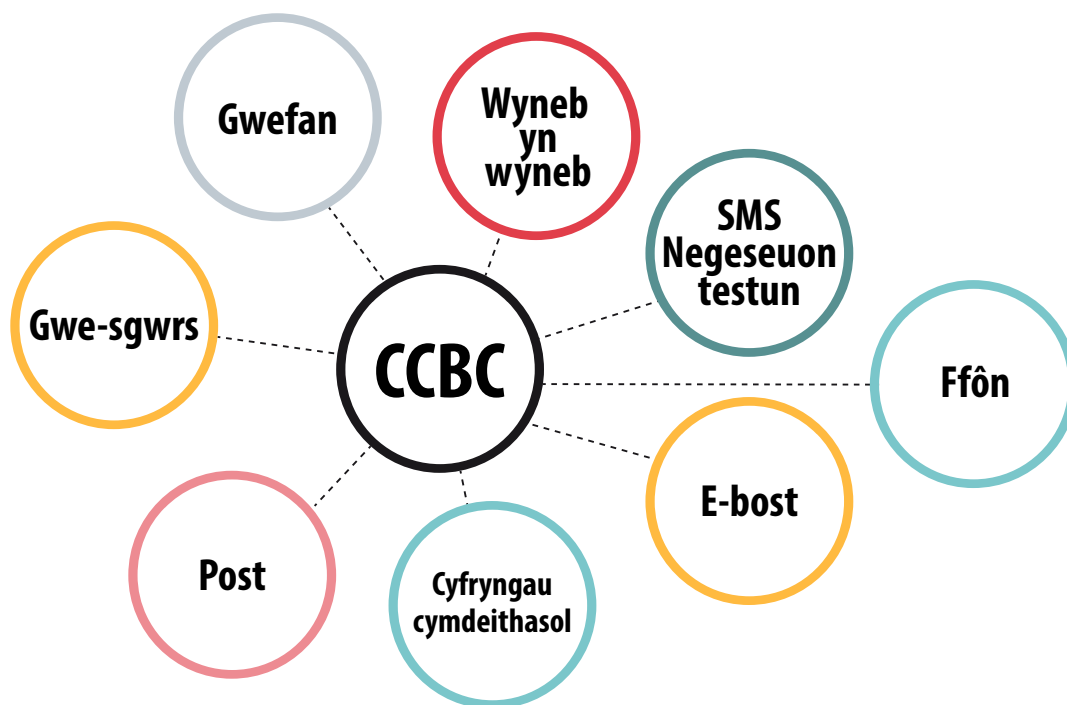
## 5. Y Strategaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid

### 5.1. Trosolwg

Mae'r strategaeth hon yn nodi sut y bydd Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili'n datblygu'r ffordd y darperir gwasanaethau cwsmeriaid i breswylwyr a busnesau ledled y fwrdeistref sirol, i ddefnyddwyr gwasanaethau'r cyngor, i ymwelwyr â'r fwrdeistref sirol ac i unrhyw un y mae'n rhaid iddo gynnal busnes gyda'r cyngor. Mae'r strategaeth yn berthnasol i holl wasanaethau'r Cyngor o 2016 i 2020. Bydd yn dangos sut y byddwn yn dal i sicrhau profiad o ansawdd da i'n cwsmeriaid ac ar yr un pryd yn ychwanegu gwerth i'n cwsmeriaid a chyflawni mwy o werth am arian. Bydd y strategaeth yn cael ei chefnogi gan Gynllun Cyflawni a gaiff ei fonitro gan y Grŵp Strategaeth TG Corfforaethol a fydd hefyd yn gyfrifol am gymeradwyo a monitro prosiectau a fydd yn deillio o'r strategaeth a sicrhau y bydd y strategaeth yn aros yn berthnasol.

Prif ganlyniadau strategol y strategaeth yw:

- Sicrhau bod ein cwsmeriaid yn cael profiad cadarnhaol cyson ar draws pob sianel mynediad.
- Cynnal ystod o sianelau cyswllt ar gyfer pob gwasanaeth er mwyn sicrhau bod cwsmeriaid sydd â nodweddion gwarchodedig a/neu ofynion ieithyddol penodol neu sy'n fregus neu o dan anfantais, yn gallu defnyddio gwasanaethau mewn ffordd sy'n briodol iddyn nhw.
- Symud cwsmeriaid i'r dull mwyaf priodol o gysylltu ar gyfer eu hymholiad er mwyn creu arbedion effeithlonrwydd ac arbedion ariannol.
- Lleihau cost pob trafodyn, gan gynnwys cost y broses o'r dechrau i'r diwedd.
- Sicrhau bod pob cyswllt yn ychwanegu gwerth i'r cwsmer.
- Lleihau nifer y cysylltiadau gan gwsmeriaid trwy sicrhau nad yw'r ffordd y darparwn wasanaethau'n arwain at gysylltiadau diangen.



## 5.2. Gwasanaethau Wyneb yn Wyneb

Mae'r gost am bob cyswllt o ran gwasanaethau wyneb yn wyneb yn uwch na phob sianel gyswllt arall. Oherwydd hyn mae angen iddyn nhw ymdrin â gwaith "gwerth uchel" yn hytrach na chysylltiadau trafodol syml ac mae'n rhaid inni wneud hyn yn unol â'n dyletswyddau presennol o dan ddeddfwriaeth ar Gydraddoldeb a'r Gymraeg.

Byddwn yn cynnal rôl y "ddeg flaen" i gynnig amrywiaeth fwy o wasanaethau mewn un lle er mwyn darparu gwasanaeth mwy cydgysylltiedig i breswylwyr a chydymffurfio â'n cyfrifoldebau o dan y Ddeddf Cydraddoldeb a Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru).

Byddwn yn darparu gwasanaeth cyfeirio ac atgyfeirio gwell, a bydd aelodau o'r staff sy'n ymdrin â chwsmeriaid yn fwy rhagweithiol wrth sicrhau y gall preswylwyr ddefnyddio'r gwasanaethau hyn.

Byddwn yn gwella'r ffordd rydym yn ymdrin â materion mwy cymhleth neu arbenigol mewn mannau mynediad cwsmeriaid ledled y fwrdeistref sirol trwy ddatblygu systemau apwyntiadau er mwyn rheoli amserau aros yn well a gwella'r gallu i ddefnyddio gwasanaethau a chyngor arbenigol.

Byddwn hefyd yn adeiladu ar ein cysylltiadau â'n partneriaid yn y Bwrdd Gwasanaethau Lleol, gan gynnwys y trydydd sector, er mwyn cynnig amrywiaeth fwy o wasanaethau a gwybodaeth er mwyn cyflawni ein rhwymedigaethau o dan Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) a chanlyniadau Ff2, Ff3, S4 ac I5 yn "Caerffili'n Cyflawni".

### **Mae Mrs R yn bryderus.**

*Mae hi wedi galw heibio i'r swyddfa leol oherwydd ei bod wedi cael llythyr yn dweud wrthi fod ganddi ôl-ddyledion y Dreth Gyngor. Mae'n gweithio ers 50 mlynedd ac ni fu arni geiniog i neb erioed.*

*Mae'n hapusach o lawer wrth adael y swyddfa. Mae'r staff yn y swyddfa wedi trefnu cynllun ad-daliadau ar gyfer ei Threth Gyngor ac wedi rhoi taflenni iddi ar sut i leihau ei threthi dŵr ac arbed arian ar ei biliau nwy a thrydan. Maen nhw wedi sôn wrthi am grŵp yn y llyfrgell a all ei helpu i ddysgu sut i ddefnyddio'r llechen a brynodd ei mab iddi fel y gall gael galwadau fideo gyda'i hŵyr yn Seland Newydd.*

*Hefyd mae ganddi apwyntiad gyda gweithiwr cymdeithasol i'w helpu gydag anghenion gofal am y chwaer mae hi'n edrych ar ei hól ac mae Bathodyn Glas yn y post.*

Byddwn yn cynnal rôl y 'ddeg flaen' ac ar yr un pryd yn rheoli cost darparu gwasanaethau "wyneb yn wyneb". Byddwn yn lleihau nifer y gweithgareddau trafodol syml sy'n cael eu cyflawni "wyneb yn wyneb", fel cael taliadau, darparu gwybodaeth a cheisiadau am wasanaethau nad ydynt yn gymhleth. Yn gyffredinol mae'n bosibl y bydd hyn yn golygu.

- Annog cwsmeriaid i wneud taliadau trwy ddebyd uniongyrchol, ar lein, trwy linell dalu awtomataidd neu dros y ffôn.
- Ailgynllunio prosesau fel eu bod yn cymryd llai o amser neu'n haws eu darparu trwy hunanwasanaeth ac yn fwy effeithlon.
- Hybu'r defnydd o sianelau eraill, yn arbennig gwasanaethau digidol, gan y rheiny a all wneud hynny. Bydd hyn yn sicrhau bod gwasanaethau wyneb yn wyneb drud yn cael eu targedu ar gwsmeriaid sy'n fregus neu o dan anfantais, sy'n methu defnyddio sianelau rhatach.
- Darparu gwasanaethau ar-lein â chymorth mewn llyfrgelloedd a lleoliadau eraill, lle gall cwsmeriaid ddefnyddio'r rhyngwyd ond gyda chymorth ar gael i'w helpu i ddefnyddio'r dechnoleg.

### 5.3. Gwasanaethau Ffôn

Byddwn yn adeiladu ar lwyddiant y Ganolfan Gyswllt Gorfforaethol trwy drosglwyddo mwy o gysylltiadau cwsmeriaid o feysydd gwasanaeth i'r Gwasanaethau Cwsmeriaid Corfforaethol, lle bo'n briodol, gan ailgynllunio prosesau i leihau'r galw gan gwsmeriaid, annog cwsmeriaid i ddefnyddio hunanwasanaeth a lleihau'r gost o'r dechrau i'r diwedd. Mae'n bosibl na fydd yn briodol bob amser trosglwyddo'r gwaith o drin cysylltiadau i'r Gwasanaethau Cwsmeriaid Corfforaethol, ac yn yr achosion hynny gwneir gwelliannau trwy rannu technoleg ac arbenigedd.

Byddwn yn lleihau nifer y rhifau rydym yn eu hysbysebu, i'w gwneud yn haws i gwsmeriaid gael y gwasanaeth mae ei angen arnyn nhw, i reoli costau trin galwadau ac i symleiddio'r gwaith o farchnata ein gwasanaethau. Byddwn yn cadw gwasanaeth switsfwrdd, wedi'i leoli yn y Ganolfan Gyswllt Gorfforaethol, gan ddefnyddio un rhif switsfwrdd i'r awdurdod.

Fel rhan o'r strategaeth hon byddwn yn diweddarau ein Safon Gwasanaeth Cwsmeriaid ar gyfer ymdrin â chwsmeriaid ar y ffôn. Bydd y Grŵp Strategaeth TG Corfforaethol yn monitro'r perfformiad yn erbyn y safon hon ledled yr Awdurdod ar lefel gwasanaethau ac ar lefel gorfforaethol ac yn ei gynnwys mewn cerdyn sgorio corfforaethol o Ddangosyddion Perfformiad Gwasanaeth Cwsmeriaid. Bydd y gwaith monitro hwn yn cynnwys dadansoddi data systemau, "cwsmeriaid cudd" ac adborth gan gwsmeriaid. Mewn meysydd lle ceir nifer fawr o alwadau byddwn yn cyflwyno rhaglenni hyfforddiant galwadau i fonitro ansawdd y gwaith trin galwadau gan aelodau unigol o'r staff ac fel rhan o'r Rhaglen Hyfforddiant Gwasanaeth Cwsmeriaid.

### 5.4. Rheoli'r Galw

Mae llawer o'r cysylltiadau a gawn yn ganlyniad i bethau rydym heb eu gwneud neu wedi'u gwneud mewn modd diffygiol, fel anfon llythyrau nad oedd modd eu deall. Trwy ddadansoddi'r "galw diangen" hwn gallwn ganfod cyfleoedd i newid prosesau, a fydd yn gwella profiad y cwsmer ac yn lleihau costau'r gwaith o ddarparu gwasanaethau. Fel rhan o'r Cynllun Cyflawni bydd Grŵp y Prosiect Gwasanaeth Cwsmeriaid yn datblygu rhaglen waith i fesur galw diangen ledled y sefydliad ar lefel gwasanaethau ac ar lefel gorfforaethol, gan ganfod cyfleoedd allweddol i wella. Bydd y gwaith o ganfod cyfleoedd allweddol i wella'n cael ei fonitro ar lefel gorfforaethol gan y Grŵp Strategaeth TG Corfforaethol.

## 6. Hunanwasanaeth, gwasanaethau digidol a symud i sianelau eraill

### 6.1. caerffili.gov.uk

Dros yr ychydig flynyddoedd diwethaf mae pobl wedi defnyddio ffonau clyfar a llechi fwyfwy i gyrchu'r rhyngwyd. O'r herwydd rydym wedi ailddatblygu ein gwefan fel ei bod yn gweithio cystal ar ffonau clyfar a llechi ag ar gyfrifiaduron personol a gliniaduron. Rydym hefyd wedi achub ar y cyfle i adnewyddu'r wefan gan ganolbwyntio mwy ar ddarparu gwasanaethau. Rydym wedi ail-werthuso'r holl gynnwys ar y safle gan ailysgrifennu llawer ohono i'w wneud yn haws ei ddefnyddio, cael gwared ar graffeg ddiangen a gwneud y gwasanaethau ar-lein mwyaf poblogaidd yn fwy amlwg.

Er mwyn annog cwsmeriaid i ddefnyddio'r wefan byddwn yn parhau i'w datblygu i'w gwneud mor ddefnyddiol i'n cwsmeriaid ag sy'n bosibl ac i'w gwneud mor hawdd i'w defnyddio ag sy'n bosibl. Byddwn yn monitro'r defnydd o'r wefan ac yn adolygu'n rheolaidd y ffordd y caiff ei defnyddio a barn cwsmeriaid amdani er mwyn llywio gwaith datblygu parhaus. Byddwn yn ychwanegu cyfleusterau i'r safle, fel gwe-sgwrsio, gwasanaethau mewn lleoliadau, a chynnwys wedi'i bersonoli er mwyn ei gwneud yn fwy defnyddiol i'n cwsmeriaid ac iddyn nhw weld hynny. Byddwn hefyd yn mynd ati i godi ymwybyddiaeth o'r wefan ac annog ein cwsmeriaid i'w defnyddio.

### 6.2. Gwasanaethau Digidol

Mae hunanwasanaeth, yn enwedig gwasanaethau ar-lein, cryn dipyn yn rhatach i'w cynnal na gwasanaethau dros y ffôn neu wyneb yn wyneb, gan gynnig cyfle i leihau cyfanswm cost darparu gwasanaethau. I lawer o gwsmeriaid, yn aml gall gwasanaethau digidol fod yn fwy hwylus oherwydd eu bod ar gael 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos, ac maen nhw'n hanfodol i rai cwsmeriaid sydd ag anabledau cyfathrebu. Pan fyddwn yn adolygu neu'n ailgynllunio proses byddwn yn sicrhau, pryd bynnag y bo'n bosibl, eu bod wedi'u hoptimeiddio ar gyfer hunanwasanaeth a byddwn yn canolbwyntio ar symud y cwsmeriaid hynny a all ddefnyddio hunanwasanaeth i'r gwasanaethau digidol hyn.

Mae rhai ceisiadau am wasanaeth yn gymhleth a gallai cost eu datblygu ar gyfer y we fod yn sylweddol fwy nag unrhyw arbedion. Ar gyfer y gwasanaethau hyn mae'n bosibl y bydd galwad ffôn neu ryngweithio wyneb yn wyneb yn fwy cost effeithiol gan ystyried cyfanswm cost darparu'r gwasanaeth. Ni all rhai cwsmeriaid ddefnyddio gwasanaethau digidol, felly byddwn yn sicrhau bod prosesau'n cynnwys opsiynau i'r cwsmeriaid hyn gael y gwasanaeth mewn ffordd sy'n addas iddyn nhw.

### 6.3. Integreiddio Aml-sianel

Nid yw pob rhyngweithiad yn cael ei gwblhau mewn trafodyn un sianel ac yn aml mae cwsmeriaid yn newid o'r naill sianel i'r llall i gyflawni gwahanol rannau o'r trafodyn. Mae ymchwil wedi dangos mai diben y rhan fwyaf o drafodion ar-lein yw casglu gwybodaeth neu gyflawni tasgau sylfaenol fel llenwi ffurflenni syml. Os oes angen datrys problemau i unrhyw raddau, neu os nad yw'r cwsmer yn siŵr am y wybodaeth sydd ar gael, bydd llawer yn casglu gwybodaeth ar lein ond wedyn yn ffonio neu'n mynd i swyddfa i gwblhau'r trafodyn.

Ar gyfer rhai ceisiadau am wasanaethau mae'n fwy effeithlon cael sgwrs gyda'r cwsmer ac mewn rhai achosion mae'n rhaid i'r cwsmer fynd i swyddfa, er enghraifft er mwyn cyflwyno dogfennau. Bydd llawer o'r rhyngweithiadau hyn yn dechrau gydag ymweliad â'n gwefan i gael gwybodaeth. Er mwyn sicrhau ein bod yn darparu'r gwasanaeth gorau posibl i'r cwsmeriaid hyn, ac ar yr un pryd yn lleihau costau, byddwn yn cynllunio gwasanaethau lle mae'r broses ymlaen wedi'i hintegreiddio ar draws sianelau ac fel bod cymaint ag sy'n bosibl o'r broses yn cael ei gyflawni ar lein. Er enghraifft, caiff cwsmeriaid eu hannog i drefnu apwyntiad ar lein neu lenwi ffurflen ar-lein fel y caiff gwybodaeth hanfodol ei chasglu cyn yr apwyntiad.

### 6.4. E-bost

Mae yr un mor ddrud ymdrin â neges e-bost benagored â galwad ffôn, ac weithiau'n sylweddol ddrutach, a hynny'n aml oherwydd bod gwybodaeth yn eisiau. Mae lle i negeseuon e-bost penagored, ond ar gyfer gwasanaethau i lawer o gwsmeriaid mae angen inni symud i ffwrdd o negeseuon penagored a hybu defnyddio ffurflenni gwe. Er mwyn gwneud hyn byddwn yn hysbysebu llai o gyfeiriadau e-bost a phryd bynnag y bo'n bosibl yn ymateb i geisiadau am wasanaethau a anfonir trwy e-bost trwy anfon at y cwsmer ddolen i ffurflen we i'w llenwi.

Mae e-bost yn ffordd ddefnyddiol o annog cwsmeriaid i ddewis gwasanaethau ar-lein. Pryd bynnag y bo'n bosibl gofynnir i gwsmeriaid am eu cyfeiriad e-bost bob tro y ceir cysylltiad. Er mwyn eu hannog i gysylltu â ni trwy wasanaethau ar-lein yn y dyfodol, byddwn yn anfon neges e-bost gadarnhau atyn nhw cyn gynted ag y bo'n bosibl gydag opsiynau i ddewis cael negeseuon hysbysu trwy e-bost am wasanaethau neu bynciau o ddiddordeb iddyn nhw. Wedyn byddan nhw'n cael negeseuon e-bost targededig yn ymwneud â'r pynciau maen nhw wedi tanysgrifio iddyn nhw, er enghraifft gweithfeydd ffordd sydd wedi'u cynllunio neu ddigwyddiadau mewn llyfrgelloedd. Bydd y negeseuon e-bost yn cynnwys dolenni i'r gwasanaeth ar-lein mae ganddyn nhw ddiddordeb ynddo, ynghyd â gwybodaeth i godi ymwybyddiaeth o wasanaethau ar-lein eraill.

### 6.5. Cyfryngau Cymdeithasol

Mae'r ffordd rydym yn cyfathrebu dros y we'n datblygu'n gyflym ac rydym wedi manteisio'n llwyddiannus ar nifer o blatfformau cyfryngau cymdeithasol dros y blynyddoedd diwethaf fel rhan annatod o ymgais i ddarparu a datblygu sianelau newydd ar gyfer cyfathrebu ac ymgysylltu. Mae hyn wedi rhoi cyfleoedd sylweddol inni i wella ein henw da, ymgysylltu â phreswylwyr a busnesau a hybu deialog dwyffordd. Byddwn yn mynd ati i ddatblygu cyfathrebu trwy'r sianelau newydd a datblygol hyn, yn enwedig lle mae'n annog cwsmeriaid i symud i hunanwasanaeth, neu'n diwallu anghenion cwsmeriaid a fyddai o dan anfantais fel arall, neu'n gwella gwaith ymgysylltu â dinasyddion. Pryd bynnag y bo'n bosibl byddwn yn integreiddio'r sianelau cyfathrebu newydd hyn i'n gwasanaethau digidol a sianelau mynediad eraill, gan sicrhau eu bod yn gost effeithiol a'u bod yn cyflawni'r Canlyniadau Strategol Gwasanaeth Cwsmeriaid.

#### ***Mae Mr E eisiau bathodyn***

*Mae Mr E eisiau Bathodyn Glas i'w fam i'w gwneud yn haws parcio pan mae'n mynd â hi i siopa. Mae'n mynd i'n gwefan ac yn gwneud cais ar lein. Mae'n gweld bod angen iddi fynd i swyddfa i gael ei hasesu felly mae'n trefnu apwyntiad ar lein. Mae'n cael neges e-bost yn cadarnhau'r apwyntiad yn y swyddfa leol ynghyd â gwybodaeth am y dogfennau mae angen iddo ddod â nhw a sut i gyrraedd yno. Oherwydd bod Mr E eisoes wedi llenwi'r rhan fwyaf o'r ffurflen gais ar lein nid yw'r asesiad yn cymryd yn hir ac mae ei fam yn cael ei Bathodyn Glas yn y post ychydig ddyddiau wedyn.*

### 6.6. Symud cysylltiadau ar lein a Chynhwysiant Digidol

Mae cyfran y bobl yn y Deyrnas Unedig sy'n defnyddio'r rhyngwrwd yn dal i dyfu. Yn y ddwy flynedd ddiwethaf mae'r twf gan fwyaf yn y defnydd o lechi, yn arbennig ymysg pobl hŷn. Fodd bynnag, i rai pobl yng Nghymru mae rhwystrau arwyddocaol o hyd o ran defnyddio gwasanaethau ar-lein; mae ymchwil gan Lywodraeth Cymru'n amcangyfrif nad yw 19% o oedolion yng Nghymru'n defnyddio'r rhyngwrwd. Fodd bynnag, nid oedd 35% o bobl 50 oed a hŷn, 31% o denantiaid tai cymdeithasol a 38% o bobl anabl yn defnyddio'r rhyngwrwd, grwpiau sy'n anghymesur o fawr ym mhoblogaeth bwrdeistref sirol Caerffili.

Dim ond un rhan o'r darlun yw gallu cyrchu'r rhyngwrwd. Mae llawer o bobl yn gallu cyrchu'r rhyngwrwd ond nid oes ganddyn nhw'r sgiliau, y brwdfrydedd neu'r hyder i ddefnyddio gwasanaethau digidol. Canfu Arolwg Cenedlaethol Cymru 2014/15, o'r oedolion yng Nghymru sy'n defnyddio'r rhyngwrwd o leiaf unwaith yr wythnos, mai dim ond 62% oedd wedi mynd i wefan un o wasanaethau cyhoeddus Cymru yn y 12 mis cyn hynny, a bod llai na 41% wedi cyflawni unrhyw fath o drafodyn fel trefnu apwyntiad neu dalu bil. Er mwyn sicrhau nad yw'r preswylwyr hyn o dan anfantais, byddwn yn cadw presenoldeb i ymdrin â chwsmeriaid wyneb yn wyneb er mwyn sicrhau mynediad i'r holl wasanaethau cwsmeriaid.

Byddwn yn parhau i fonitro sut mae cwsmeriaid yn cyrchu ein gwasanaethau er mwyn sicrhau bod ein trefniadau cyswllt cwsmeriaid yn addas i'r diben. Byddwn yn defnyddio gwefannau'r Cyngor a Newline i roi gwybod i'n cwsmeriaid am ddatblygiadau newydd a newidiadau i'n trefniadau cyswllt cwsmeriaid.



I ganran fawr o'n preswylwyr, mae'r rhwystrau i ddefnyddio gwasanaethau digidol ar-lein y Cyngor yn llawer is. Er mwyn cynyddu nifer y preswylwyr sy'n defnyddio'r gwasanaethau hyn, byddwn yn rhoi strategaeth farchnata ar waith, gan gynnwys mynd ati i hybu gwasanaethau ar-lein pan mae cwsmeriaid yn cysylltu trwy sianelau mynediad eraill a chyfathrebu'n rheolaidd â chwsmeriaid trwy e-bost a chyfryngau newydd. Byddwn yn monitro'r ffordd mae cwsmeriaid yn defnyddio ein gwasanaethau ar-lein a'u barn ohonyn nhw er mwyn canfod rhwystrau i'w defnyddio a datblygu'r gwasanaethau hyn er mwyn dymchwel y rhwystrau hynny.

## 7. Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

Mae angen adolygu ein safonau gwasanaeth cwsmeriaid yng ngoleuni newidiadau diweddar mewn polisïau, deddfwriaeth, blaenoriaethau, disgwyliadau cwsmeriaid a thechnolegau newydd. Byddwn yn adolygu'r safonau hyn wrth inni symud tuag at ddefnydd mwy o wasanaethau digidol er mwyn sicrhau bod ein safonau'n addas i'r diben. Caiff y safonau diwygiedig eu monitro gan y Grŵp Strategaeth TG Corfforaethol.

## 8. Sgiliau a Chymwyseddau Gwasanaeth Cwsmeriaid

### 8.1. Cymwyseddau Gwasanaeth Cwsmeriaid

Erbyn hyn mae Gwasanaeth Cwsmeriaid yn un o'r naw cymhwysedd craidd sy'n diffinio pob swydd yn y Cyngor a chaiff ei ddiffinio ar 5 lefel wahanol. Mae hyn wedi golygu bod cymwyseddau gwasanaeth cwsmeriaid safonedig wedi cael eu cynnwys ym mhob disgrifiad swydd newydd neu ddisgrifiad swydd wedi'i ddiweddarau dros yr ychydig flynyddoedd diwethaf ac y dylen nhw hefyd fod yn rhan allweddol o'r Adolygiad Datblygu Perfformiad a thrafodaethau parhaus am berfformiad. Er mwyn cynorthwyo'r staff i gyflawni'r cymwyseddau Gwasanaeth Cwsmeriaid a sicrhau eu bod nhw'n dilyn safonau a gwerthoedd cyffredin, yn deall eu rôl ac yn darparu profiad sy'n gyson dda i gwsmeriaid ledled y sefydliad, byddwn yn rhoi rhaglen gorfforaethol o ddatblygu gwasanaethau cwsmeriaid ar waith.

### 8.2. Hyfforddiant Gwasanaeth Cwsmeriaid

Un rhan allweddol o'r gwaith o sicrhau bod ein cwsmeriaid yn cael gwasanaeth sy'n gyson dda yw sicrhau bod y staff sy'n ymdrin â chwsmeriaid wedi cael eu hyfforddi a'u haddysgu'n briodol. Er mwyn cyflawni hyn byddwn yn rhoi ar waith, dros y ddwy flynedd nesaf, Rhaglen Hyfforddiant Gwasanaeth Cwsmeriaid a drefnir yn ganolog ac a fydd yn cynnwys cyrsiau byr i'r staff sy'n ymdrin â'n cwsmeriaid, gyda chymorth amrywiaeth o adnoddau ar-lein ac oddi-ar-lein.

## 9. Technoleg a Rheoli Gwybodaeth

Bydd atebion TG yn dal i gael eu datblygu neu eu diwygio i gynorthwyo â rhagor o waith darparu gwasanaethau digidol symlach i'n cwsmeriaid fel rhan o raglen waith ddiffiniedig. Caiff y cynllun datblygu hwn ei gymeradwyo gan y Grŵp Strategaeth TG Corfforaethol ac yn sylfaen iddo bydd ailgynllunio prosesau busnes a defnyddio egwyddorion cyson o ran datblygu meddalwedd ar sail technolegau meddalwedd a chaledwedd arloesol, dibynadwy a chost effeithiol, a thrwy hynny caiff y budd mwyaf posibl i'r busnes ei sicrhau o'r adnoddau sydd ar gael. Bydd pob prosiect yn y cynllun yn amodol ar gymeradwyaeth gan y Grŵp Strategaeth TG Corfforaethol i gynllun busnes ymarferol.

Er mwyn sicrhau buddion o'r fath i'r busnes, byddwn yn ymchwilio i dechnolegau a dulliau newydd ac yn eu mabwysiadu lle bo'n briodol. Mae enghreifftiau o welliannau o'r fath rydym yn ystyried eu defnyddio yn y dyfodol yn cynnwys mwy o ddefnydd o ddata lleoliad seiliedig ar fapiau a chyfleusterau gwell ar gyfer "hunanwasanaeth" gan ddinasyddion.

Cydnabyddir bod monitro perfformiad o ran gwasanaeth cwsmeriaid yn un o egwyddorion allweddol y strategaeth hon. Er mwyn cefnogi'r broses hon, bydd gofynion pob datblygiad o ran gwybodaeth rheoli a gwybodaeth perfformiad yn cael eu hasesu a bydd y cyfleusterau sydd ar gael ar hyn o bryd yn cael eu hategu neu eu diwygio wrth i'r gwaith o ddatblygu gwasanaethau digidol fynd rhagddo er mwyn creu profiad cyson ar draws y systemau gwasanaeth cwsmeriaid allweddol.

Bydd y gwaith o ddatblygu pob gwasanaeth digidol yn cynnwys adolygiadau o brosesau busnes a gofynion o ran gwybodaeth, er mwyn sicrhau bod y data a gesglir wedi'u cyfyngu i'r hyn mae ei angen i ddarparu gwasanaeth effeithlon ac effeithiol. Bydd canlyniadau pob adolygiad o'r gofynion o ran gwybodaeth yn llywio gwaith rheoli cofnodion yr Awdurdod ac yn hwyluso gwaith effeithiol wrth adalw, cadw a gwaredu'r wybodaeth a gesglir.

