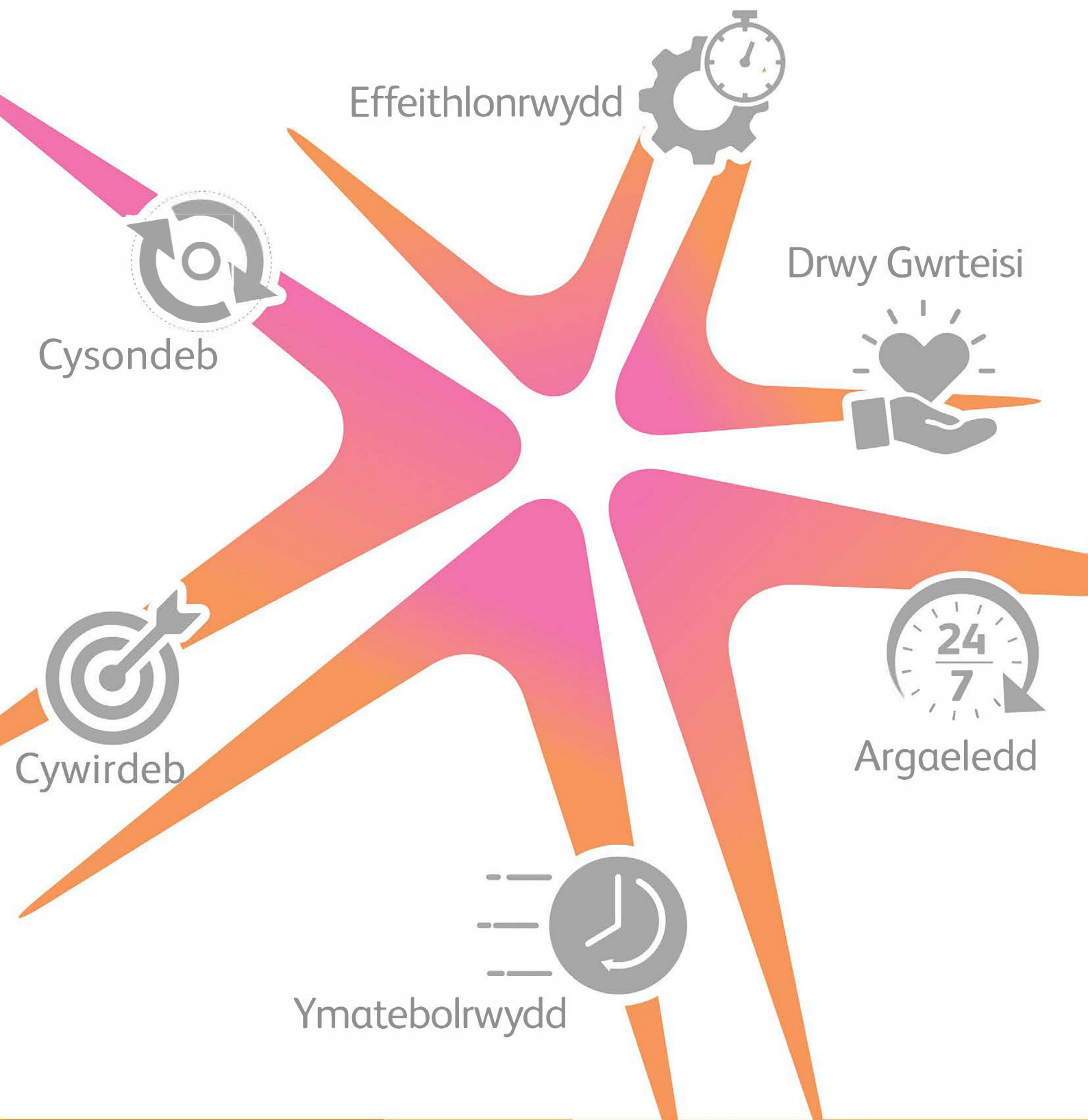


# Strategaeth Cwsmeriaid

CYNGOR CAERDYDD



Datblygwyd Strategaeth Cwsmeriaid Cyngor Caerdydd er mwyn darparu canllawiau a fydd yn cefnogi ein huchelgais i ddarparu gwasanaethau o'r radd flaenaf. Mae'n cynnwys yr egwyddorion a fydd yn ein galluogi i sicrhau manteision drwy archwilio ffyrdd newydd o weithio, cynyddu hygyrchedd gwasanaethau, a gwella gwasanaeth cwsmeriaid.

Mae'r ddogfen hon yn cyfeirio at yr elfennau canlynol:

- ▶ **Diben**
- ▶ **Cyflwyniad**
- ▶ **Ble mae Caerdydd arni nawr**
- ▶ **Gweledigaeth**
- ▶ **Lle'r ydym am i Gaerdydd fod**
- ▶ **Llywodraethiant**

Bydd y strategaeth hon yn galluogi Cyngor Caerdydd i gyflawni'r dull 'Cwsmer yn Gyntaf', gan fanylu ar amcanion clir dros y 5 mlynedd nesaf, sy'n darparu arweiniad clir i'n cwsmeriaid o sut yr ymdrinnir â'u rhyngweithio â'r awdurdod.

Bwriedir i'r Strategaeth Cwsmeriaid hon redeg ochr yn ochr â'r Strategaeth Ddigidol a'i chefnogi, yn benodol y llinyn Dinasyddion Cysylltiedig. Bydd hefyd yn bwydo i mewn i'r rhaglen Uchelgais Prifddinas, sy'n nodi blaenoriaethau'r Cyngor ar gyfer gweinyddu dros y 5 mlynedd nesaf, wrth barhau i gyflawni ei rwymedigaethau o dan Ddeddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015. Bydd gweithredu'r Strategaeth hon yn llwyddiannus yn galluogi Cyngor Caerdydd i ddarparu gwasanaethau gyda phrofiad cwsmeriaid ar flaen y gad, wrth gyflawni'r chwe amcan llesiant arall fel y'u pennwyd ar y cyd gan y bwrdd gwasanaethau cyhoeddus yng Nghaerdydd.

I gefnogi'r Strategaeth hon, crëwyd y canllawiau canlynol i ffurfio'r gyfres o ddogfennau Gwasanaethau Cwsmeriaid:

- ▶ **Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid**
- ▶ **Siarter Cwsmeriaid a'r Siarter Plant**
- ▶ **Fframwaith Hyrwyddwyr Digidol a Chwsmeriaid**

Rhaid i bwysigrwydd gofal cwsmeriaid rhagorol gael ei gynnwys mewn unrhyw sefydliad llwyddiannus. Wrth i'r galw am wasanaethau'r cyngor gynyddu, mae gwrando ar ein cwsmeriaid - trigolion ein dinas - yn hanfodol i lwyddiant y ddinas o ran darparu gwasanaeth cwsmeriaid rhagorol.

Mae Strategaeth Cwsmeriaid Cyngor Caerdydd yn nodi amcanion ac ymrwymiadau clir dros y 5 mlynedd nesaf ar gyfer ein gweithlu a'n cwsmeriaid fel ei gilydd. Gan weithio ar y cyd â Strategaeth Ddigidol Caerdydd, ein nod yw darparu sianeli syml a hygyrch i'n cwsmeriaid gyfathrebu â ni. Byddwn yn gweithio i sicrhau ein bod yn darparu gwasanaeth cwsmeriaid rhagorol gan ein staff medrus iawn, gan ddefnyddio prosesau sy'n mynd i'r afael ag anghenion ein cwsmeriaid a defnyddio adborth i helpu i lunio a chreu profiad cwsmeriaid sy'n gyfleus ac yn effeithiol.

Mae gofal cwsmeriaid rhagorol yn llinyn euraidd sy'n rhedeg drwy ein holl wasanaeth ac rwy'n falch o ddweud wrthyfch ein bod wedi cynhyrchu Siarter Cwsmeriaid, Siarter Plant a chyfres o Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid. Mae'r dogfennau hyn yn addewid i'n dinasyddion a fydd yn helpu i ddiffinio'r hyn y gall cwsmeriaid ei ddisgwyl pan fyddant yn delio â Chyngor Caerdydd. Rydym yn ymdrechu i sicrhau, waeth pa wasanaeth y mae dinasyddion yn dewis ei gael, y bydd staff yn gwneud eu gorau i ddarparu safonau gofal cwsmeriaid cyson ac effeithlon.

Mae cwsmeriaid wedi dweud wrthym eu bod yn gwerthfawrogi hyblygrwydd o ran sut rydym yn darparu ein gwasanaethau ac yn chwilio am gymorth a'r gallu i ryngweithio 24/7, 365 diwrnod y flwyddyn. Rydym wedi ymrwymo i sicrhau ein bod yn darparu gwasanaethau gyda'r adnoddau sydd gennym wrth fuddsoddi mewn technoleg gyfredol a newydd i rymuso ein cwsmeriaid i gael mynediad at wasanaethau yn ystod oriau swyddfa traddodiadol a thu hwnt.



Y Cyngorydd Chris Weaver

## CYFLWYNIAD

Nid yw pwysigrwydd gwasanaeth cwsmeriaid rhagorol erioed wedi bod yn fwy hanfodol i unrhyw sefydliad. Wrth i'r galw am wasanaethau'r Cyngor gynyddu, mae angen i'r profiad a gynigir gennym i gwsmeriaid fod yn gyson, yn gywir ac yn effeithiol. Gan ddarparu gwasanaethau y mae ein cwsmeriaid eu hangen a'u heisiau.

Ein cwsmeriaid a'n staff fu'r sbardun y tu ôl i greu ein Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid, y Siarter Cwsmeriaid a'r Siarter Plant. Rydym yn credu bod gan ein cwsmeriaid yr hawl i wybod pa lefel o wasanaeth y gallant ei ddisgwyl gennym a sut y byddwn yn unioni pethau pan fydd pethau'n mynd o chwith.

Fel rhan o uchelgais Cyngor Caerdydd i ddarparu gwasanaeth o'r radd flaenaf ym mhob rhan o'r sefydliad, rydym bellach yn aelodau o'r Sefydliad Gwasanaethau Cwsmeriaid (SGC) sef corff annibynnol, proffesiynol ar gyfer gwasanaeth cwsmeriaid sy'n gweithio gyda channoedd o gwmnïau ledled y DU mewn amrywiaeth eang o sectorau. Fel aelodau, gall Cyngor Caerdydd ddefnyddio'u harbenigedd a chael mynediad at waith ymchwil ar nifer o wahanol agweddau sy'n creu 'gwasanaeth cwsmeriaid'.

Rydym wedi buddsoddi mewn hyfforddiant, gan ddarparu ystod o hyfforddiant gwasanaeth cwsmeriaid i staff y Cyngor y gellir ei addasu a'i drosglwyddo i ofynion y rolau lluosog o fewn y cyngor. Mae ein staff yn cael cyfle i wella'u sgiliau i ddarparu'r safonau gwasanaeth cwsmeriaid uchaf sy'n cyd-fynd â'r wybodaeth a'r sgiliau sydd ganddynt ar gyfer eu gwasanaeth.



ARGAELEDD



YMATEBOLRWYDD



CWRTEISI



CYWIRDEB



EFFEITHLONRWYDD



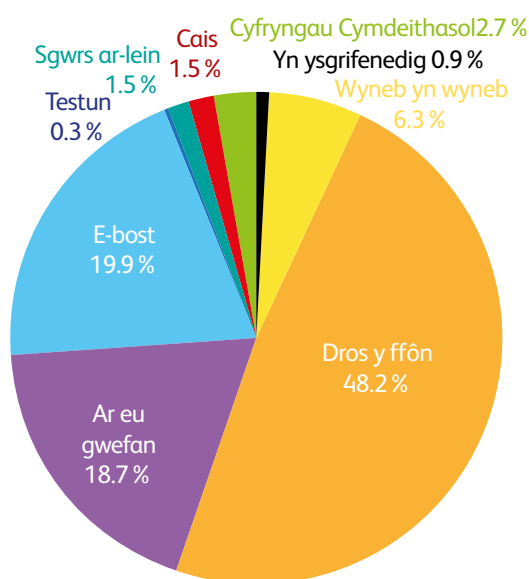
CYSONDEB

# YN DILYN AROLWG 'HOLI CAERDYDD' 2020, DYWEDODD EIN CWSMERIAID:

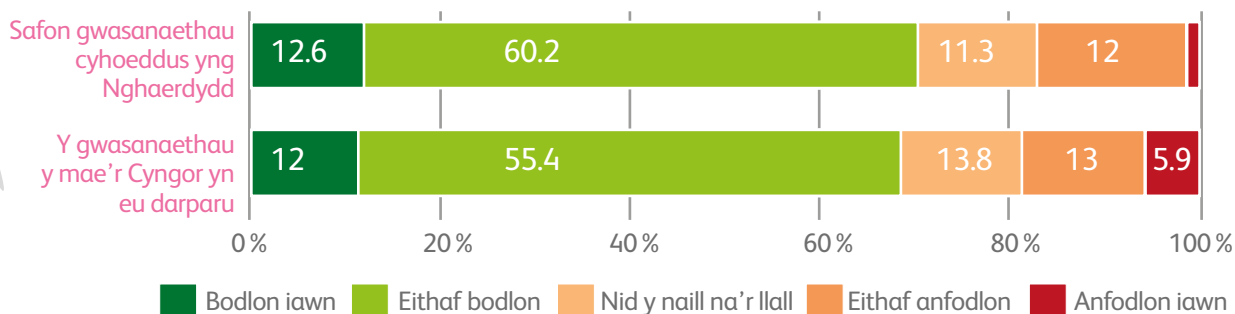
## AMLLDER Y SIANEL?

Cyfran y cwsmeriaid sy'n defnyddio pob sianel ar gyfer rhyngweithio, ar gyfer Cyngor Caerdydd

Nifer yr ymatebion	Lleoliad
Wyneb yn wyneb	21
Dros y ffôn	160
Ar eu gwefan	62
E-bost	66



## AR Y CYFAN PA MOR FODLON YDYCH CHI GYDA'R CANLYNOL?



Roedd dros saith o bob deg ymatebydd (72.7%) yn fodlon ar safon gwasanaethau cyhoeddus yng Nghaerdydd - y ffigur uchaf a gofnodwyd ers 2016. Roedd boddhad â gwasanaethau'r Cyngor ar y lefel uchaf ers pum mlynedd, gyda 67.4% o ymatebwyr yn disgrifio eu hunain yn 'Fodlon Iawn' neu'n 'Weddol Fodlon' (cynnydd o 10.8 pwynt canran ers 2019).

## OEDDECH CHI'N GWYBOD BOD Y CYNGOR YN TALU?

£12

Am bob sgwrs ar y we



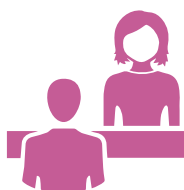
£7

Am ymateb i bob e-bost



£15

Am rhyngweithio Wyneb yn Wyneb



£4

Am bob galwad a drafodir



£2

Am rhyngweithio ar y cyfrngau cymdeithasol





Gwybodaeth ddiweddar a dderbyniwyd am ganolfannau lles cymunedol. Syniad da.

Gwnewch yr hyn y dywedwch y byddwch yn ei wneud

Rwy'n caru Caerdydd; yn enwedig ei fannau gwyrdd a'i amrywiaeth. Fy unig ddymuniad, gellid ei wneud yn fwy diogel yn y nos.

Daliwch ati

Gobeithio y byddwch yn rhoi hwb i addysg Gymraeg

Mae bod yn rhan o gymuned ffyniannus yn bwysig a pheidio â gwanhau gwasanaethau.

Mae'n bwysig cadw cyfleusterau cymunedol agored h.y.: llyfrgelloedd a chanolfannau hamdden a pharciau.

Mae'r sbwriel yn y ddinas a'r ardaloedd cyfagos yn ofnadwy

Yng Nghaerdydd, fel mewn dinasoedd eraill, credaf fod yn rhaid i drafndiaeth gynaliadwy fod yn flaenoriaeth. Mae angen i ni annog beicio, gyda "thraffyrdd" beiciau a chynlluniau eraill. Dylai trafndiaeth gyhoeddus fod yn drydanol. Rwy'n falch ein bod eisoes yn dechrau gwneud y ddau beth hyn

Sortiwch y seilwaith PLÏS!!! Mae'r ffyrdd yn dechrau cael eu rhwystro'n llwyr

Cadw addewidion

Hoffwn weld rhagor o wybodaeth am gyfleusterau ailgylchu lleol a sut i wneud y gorau ohonynt

Dylech ystyried yr amgylchedd a newid yn yr hinsawdd o ddirif

Mae hunanwasanaeth TG yn dda os yw'n hawdd ei ddefnyddio, ar yr amod ei fod ar gael yn rhwydd i bobl ac yn hawdd cael gafael cymorth

Rwy'n gwerthfawrogi'r ymdrechion y mae'r Cyngor yn eu gwneud i sicrhau bod Caerdydd yn parhau i fod yn Ddinas fywiog sy'n tyfu

Mae'r hyb cymunedol lleol a'r Dusty Forge lleol yn lleoedd gwych i gael cymorth a chynghor a dylid eu hysbysebu a'u cefnogi mwy. Mae'r ddau'n cynnig canolfan gymorth a chynghor rhagorol yr wyf fi fy hun wedi'u defnyddio ac wedi anfon pobl atynt ar sawl achlysur.

Lleihau gwastraff o fewn y cyngor

Sicrhau bod amwynderau fel llyfrgelloedd a pharciau yn parhau i fod ar agor ac yn hygyrch â phosibl, a bod gweithgareddau cymunedol yn cael eu cefnogi

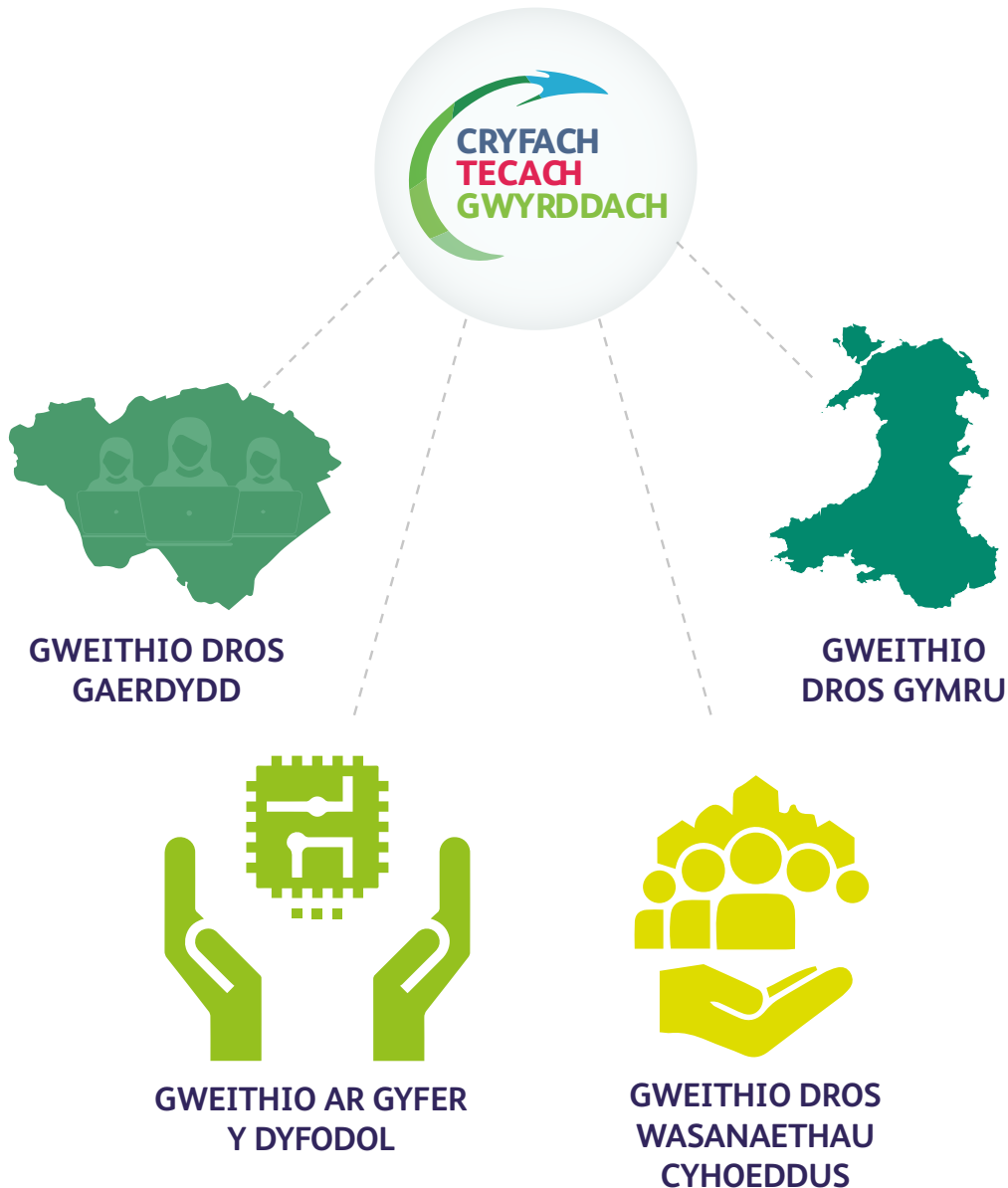
Rwy'n hoffi'r 'hybiau' yn arbennig, gan integreiddio clinigau/meddygon teulu i un adeilad a chroesawu'r trawsnewid hwn, gan ryddhau derbynyddion ysbyty/apwyntiadau cleifion.

Cadw gwasanaethau rheng flaen, gwneud mwy o ddefnydd o TG, cynnal gwasanaethau hanfodol ond rhoi gwybod i drigolion beth maen nhw'n ei gael am eu harian.

Mae'r gwasanaeth a gefais gan Gyngor Dinas Caerdydd wedi bod yn wych yn enwedig gydag ailgylchu. Roeddwn i mewn hyb yn y Ddinas ac mae'n rhaid i mi ddweud fy mod wedi cael gwasanaeth dosbarth 1af gan y staff. Cefais ganlyniad anhygoel a rhaid diolch i'ch tîm safonau masnach. Diolch yn fawr I GYNGOR DINAS CAERDYDD

Gwrandewch ar y cwsmer

Darparu gwasanaeth cwsmeriaid rhagorol gan staff medrus iawn gan ddefnyddio prosesau sy'n mynd i'r afael â barn, cwynion ac adborth cwsmeriaid a phopeth rhyngddynt.



## STRATEGAETH A DIWYLLIANT

Datblygu diwylliant o fewn yr awdurdod sy'n canolbwyntio ar y cwsmer er mwyn diwallu anghenion a disgwyliadau ein cwsmeriaid.

## PROSESAU

Mae ein Prosesau wedi'u cynllunio o amgylch ein cwsmeriaid gyda'n pwyntiau mynediad yn ddeniadol ac yn syml i'w defnyddio. Mae ein Cwsmeriaid yn ganolog i ddatblygu gwasanaethau newydd a gwell.

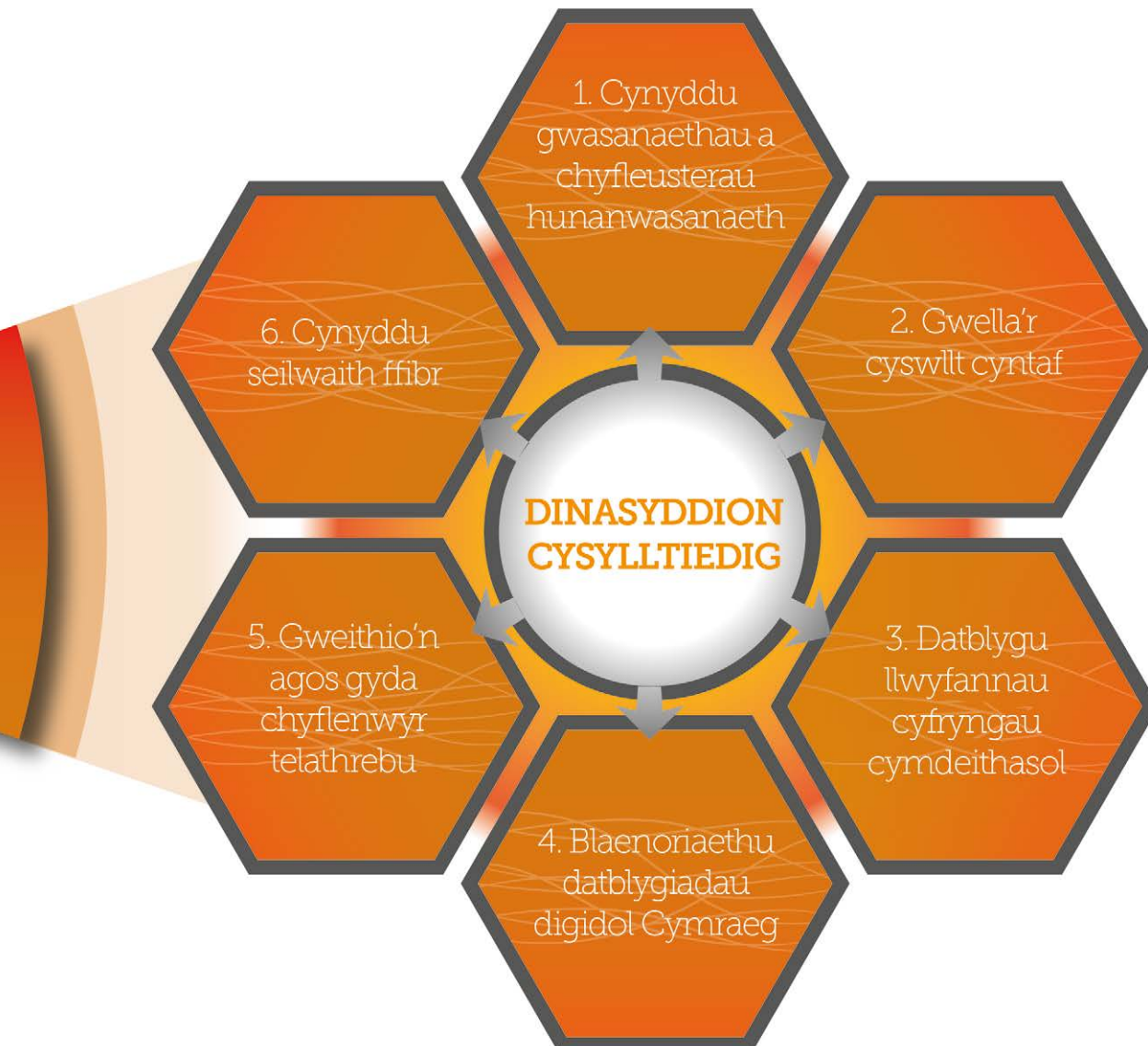
## POBL

Mae ein gweithlu wedi'i hyfforddi'n dda ac yn wybodus. Byddwn yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'n cwsmeriaid am y cynnydd ac yn ymateb mewn modd amserol i ymholiadau a chwynion.



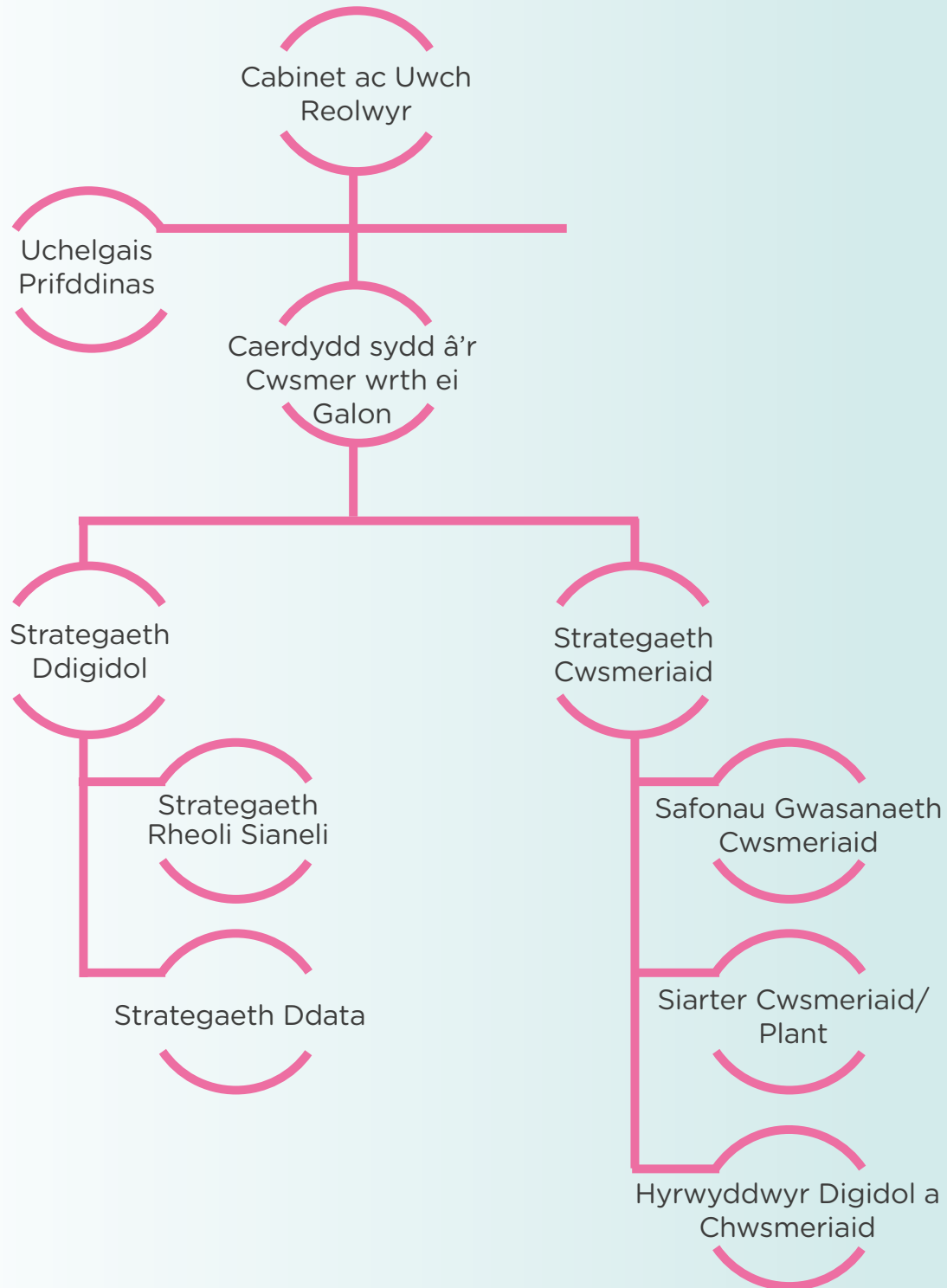
Fel rhan o'n strategaeth ddigidol mae "Dinasyddion Cysylltiedig" yn nodi 6 blaenoriaeth ddigidol a fydd yn cael effaith gadarnhaol ar Ddinasyddion.





1. Datblygu cynllun gwasanaethau a fydd ar gael i ddinasyddion ar draws llwyfannau digidol (gwefan Cardiff.gov, app ffonau symudol, egin dechnolegau) sy'n gwbl integredig i systemau swyddfa gefn er mwyn sicrhau canlyniadau gwell a chynt i ddinasyddion.
2. Defnyddio egin dechnoleg ym maes deallusrwydd artifisial, megis asiant rhithwir, i gefnogi anghenion dinasyddion ddydd a nos.
3. Sicrhau safonau gwasanaeth cyson ar draws llwyfannau cyfryngau cymdeithasol i wneud yn siŵr bod hygyrchedd a defnyddioldeb yn gyfwerth.
4. Byddwn yn parhau i weithio gyda chyflenwyr a sefydliadau sector cyhoeddus eraill i sicrhau bod y Cyngor yn cyflawni ei rwymedigaethau dan Safonau'r Gymraeg, gan alluogi eu dinasyddion i ddefnyddio gwasanaethau yn eu dewis iaith.
5. Byddwn yn gweithio'n agos gyda chyflenwyr telathrebu i sicrhau bod seilwaith digidol yn cael ei ehangu i wella darpariaeth ar draws Caerdydd.
6. Bydd gosod rhwydweithiau ffibr mwy sylweddol yn cynyddu dewis, yn lleihau costau ac yn gwella ansawdd y gwasanaeth i ddinasyddion. Byddwn yn gweithio gyda phartneriaid mewnol ac allanol i gynyddu argaeledd ffibr, gan hwyluso'r defnydd o egin dechnolegau a rhai'r dyfodol. Byddwn yn sicrhau y caiff asedau ffibr eu cynnwys mewn projectau seilwaith i gynyddu a gwella cysylltadwyedd i ddinasyddion.

- Ymgorffori'r Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid
  - Addewid ar ffurf siarter y cwsmer
  - Hyfforddiant gwasanaeth cwsmeriaid gorfodol i'r HOLL staff
  - Creu sefydliad diwylliant cwsmeriaid yn gyntaf
  - Anelu at wneud pethau yn iawn y tro cyntaf, bob tro; lleihau'r angen am gysylltiadau lluosog
  - Recriwtio staff sy'n canolbwyntio ar ddarparu gwasanaeth a chanlyniadau da i gwsmeriaid
  - Darparu proses gwyno syml ac effeithiol i ddelio â nhw a'u datrys yn hawdd
  - Gwella sgoriau boddhad cwsmeriaid i roi hwb sylweddol i ymddiriedaeth, enw da, teyrngarwch ac argymhelliad
- Mae BOBi (SgyrsBot Caerdydd) wrth wraidd ein technoleg hunanwasanaeth bersonol i gwsmeriaid. Bydd BOBi yn sicrhau cynhyrchiant, effeithlonrwydd, gwell gwasanaeth i gwsmeriaid, arbedion cost a ffordd arloesol o adeiladu ein galluoedd yn y dyfodol 24/7
  - Y wefan yw'r porth i wasanaethau'r cyngor sydd ar gael ar bob dyfais; mae gwybodaeth yn hawdd dod o hyd iddi ac mae'n gyfredol bob amser
  - Mae'r App Caerdydd Gov yn hawdd i'w osod gydag adborth gan gwsmeriaid a mewnwleidiad yn gyrru dyluniad y gwasanaeth
  - Gall cwsmeriaid gwblhau'r rhan fwyaf o dasgau'n ddigidol o'r dechrau i'r diwedd heb fod angen ymyrraeth
  - Gall cwsmeriaid gael y cymorth sydd ei angen arnynt i gael mynediad digidol at wasanaethau gydag opsiwn ar gyfer gwasanaethau wyneb yn wyneb a dros y ffôn
  - Sicrhau bod dewis iaith ar gael ar draws pob sianel sy'n cynrychioli pob cymuned
  - Datblygu grŵp o Hyrwyddwyr Cwsmeriaid a Digidol a fydd yn gweithio gyda'n staff a'n cwsmeriaid i addysgu a hyrwyddo ar weithgareddau Cwsmeriaid a Digidol
- Meithrin ymddiriedaeth cwsmeriaid drwy gyfathrebu ac ymgysylltu tryloywder
  - Addysgu a chyffroi dinasyddion â thechnolegau newydd a rhai sy'n datblygu
  - Darparu cyfres o Hyfforddiant Gwasanaeth Cwsmeriaid i'r holl staff ar bob lefel
  - Sicrhau yr eir i'r afael ag anghenion cwsmeriaid a helpu i ddylanwadu ar lunio polisiau, gwasanaethau, systemau a gweithdrefnau'r cyngor
  - Arolygu ein cwsmeriaid yn rheolaidd i fesur ein cynnydd
  - Gweithio gyda'r panel ieuencid i gael adborth, mewnwleidiad am y presennol ac ar gyfer diogelu at y dyfodol



- Mae'r Cabinet a'r Uwch Dîm Rheoli yn atebol am gyflawni agenda'r Cwsmeriaid
- Bydd yr Aelod Cabinet dros Gyllid, Moderneiddio a Pherfformiad yn goruchwyllo cyflawniad y rhaglen
- Bwrdd Cwsmeriaid a Digidol Caerdydd i yrru'r agenda yn ei blaen, gan gynnig arweiniad a chefnogaeth
- Bydd cyfarfodydd misol yn cael eu cadeirio gan y Prif Weithredwr
- Caiff ei ddiweddarau'n gyson ynghylch mentrau
- Cyfarfodydd cynghori dibynadwy gyda'r Sefydliad Gwasanaethau Cwsmeriaid
- Gweithgorau Rheolaidd yr Hyrwyddwyr Cwsmeriaid a Digidol



# Strategaeth Cwsmeriaid

CYNGOR CAERDYDD

