

# STRATEGAETH Ddigidol

CYNGOR CAERDYDD



GWEITHIO DROS GAERDYDD, GWEITHIO GYDA'N GILYDD



## DIBEN

Lluniwyd Strategaeth Ddigidol Cyngor Caerdydd er mwyn rhoi arweiniad a fydd yn cefnogi nod Cyngor Caerdydd o ddigideiddio gwasanaethau. Mae'n cynnwys yr egwyddorion fydd yn galluogi Cyngor Caerdydd i gyflwyno buddion drwy edrych ar ffyrdd newydd o weithio, gwneud gwasanaethau'n fwy hygyrch a gwella gwasanaeth cwsmeriaid.

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

- ▶ **Diben**
- ▶ **Cyflwyniad**
- ▶ **Ble mae Caerdydd arni nawr**
- ▶ **Gweledigaeth**
- ▶ **Egwyddorion**
- ▶ **Llywodraethu**

Bydd y strategaeth hon yn galluogi Cyngor Caerdydd i gyflawni'r dull 'Dewis Digidol' a nodwyd yn y rhaglen Uchelgais Prifddinas, sy'n manylu ar flaenoriaethau'r Cyngor ar gyfer y weinyddiaeth dros y pum mlynedd nesaf. Mae'r Strategaeth Ddigidol hon yn mynd law yn llaw â'r cynllun Uchelgais Prifddinas ac yn manylu ar y themâu digidol yn yr adran moderneiddio, a thrwy'r ddogfen i gyd.

Dim ond drwy lwyddo i weithredu'r strategaeth ddigidol hon y gallwn lwyddo i foderneiddio a chyfuno ein gwasanaethau cyhoeddus, a fydd yn ein galluogi i gyflawni'r chwe nod llesiant arall y nodwyd ar y cyd gan y bwrdd gwasanaethau cyhoeddus yng Nghaerdydd yn unol â'r diagram isod.

Bydd mentrau digidol yn llunio rhan o ymateb y Cyngor i ddarpariaethau Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol(Cymru) 2015. Bydd mabwysiadu mwy o brojectau a ffyrdd o weithio Digidol yn cyfrannu'n uniongyrchol at helpu'r Cyngor i gyflawni ei rwymedigaethau dan y ddeddf hon.

AMCANION LLES

Mae Caerdydd  
yn lle gwych i  
dyfu ynddo

Mae Caerdydd yn  
Tyfu mewn ffordd  
Wyd

Mae Caerdydd yn lle  
gwych i dyfu'n hŷn  
ynddo

**Moderneiddio  
a Chyfuno Ein  
Gwasanaethau  
Cyhoeddus**

Prifddinas sy'n  
gweithio dros  
Gymru

Cynorthwyo pobl i  
ddod allan o dloti

Cymunedau Diogel,  
Hyderus ac wedi  
Grymuso

## Cyflwyniad

Wrth i ni ddibynnu fwyfwy ar ddyfeisiau digidol a gwasanaethau digidol, rydym yn disgwyl gallu cyfathrebu â sefydliadau ar unrhyw adeg o'r dydd a'r nos. Rydym am gael gwybodaeth, gofyn am wasanaethau neu roi gwybod am broblemau yn gyflym, yn hawdd ac ar adeg sy'n gyfleus i ni. Rydym yn dibynnu fwyfwy ar wasanaethau awtomataidd effeithiol fel ein pwynt cyswllt cyntaf â banciau, siopau a darparwyr gwasanaethau. I'r rhan fwyaf ohonom, dyma'r ffordd rwyddaf o gyfathrebu oherwydd gallwn ddewis pryd i'w wneud ac osgoi aros mewn ciw am rywun i ateb ein galwadau. Dylai Cyngor Caerdydd fod fel hyn hefyd.

Fel Cyngor, rydym eisoes yn cynnig gwasanaethau ar-lein a gwasanaethau awtomataidd mewn nifer o feysydd, ond mae angen i ni wneud mwy. Drwy gynnig ffordd syml a hawdd i gwsmeriaid gysylltu â ni, gallwn annog pobl i roi'r gorau i ddefnyddio'r dulliau cysylltu mwy traddodiadol a chostus megis ffonio neu gyswllt wyneb yn wyneb. Dylai mwy o'r cysylltiadau niferus, gwerth isel rydym yn delio â nhw gael eu gwneud mewn modd sy'n gyfleus i'n cwsmeriaid, gan alluogi staff y Cyngor i ganolbwyntio at yr ymholiadau mwy cymhleth ac o natur sensitif sy'n elwa ar gyswllt dynol.

Nid yw canolbwyntio ar wasanaethau digidol ond yn gwella pethau i'n cwsmeriaid. Bydd modd i ni weithio'n fwy effeithiol ac ail-neilltuo ein hadnoddau i wasanaethau mwy critigol. Bydd modd i gwsmeriaid bob amser siarad â pherson pan fydd angen, a bydd modd i'r unigolyn hwnnw ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid o safon well. Y tu ôl i'r llenni, rydym yn defnyddio technoleg ddigidol i hwyluso ac awtomeiddio prosesau a fydd yn lleihau ein dibyniaeth ar galedwedd gorfforol ddrud a swmpus. Gall hyn oll ein helpu i reoli'r gost gynyddol a'r pwysau o ran y galw y mae'r Cyngor yn ei wynebu.

Rydym hefyd yn dod yn sefydliad mwy ystwyth a hygyrch, a gall staff weithio o unrhyw leoliad wrth i ni wneud defnydd mwy effeithiol o ofod corfforol a thechnoleg symudol. Wrth weithio ar hyd y lled y ddinas, mae staff y Cyngor, megis gweithwyr cymdeithasol a thimau atgyweirio tai, yn cario dyfeisiau clyfar sy'n eu galluogi i gael cyfarwyddiadau cyfredol ac adrodd ar gynnydd heb angen dychwelyd i'r swyddfa. Mae newidiadau syml fel y rhain yn golygu bod cynhyrchedd wedi cynyddu'n sylweddol, a gall ein staff ganolbwyntio ar fusnes craidd yn hytrach na thasgau gweinyddol.

Dyma adeg gyffrous iawn i Gyngor Caerdydd. Mae'r dechnoleg sydd ei hangen arnom i wella ein heffeithlonrwydd a'n hygyrchedd yn dod yn fwyfwy fforddiadwy, sy'n gwneud ein cynlluniau i'w mabwysiadu yn fenter realistig ac yn ddewis amlwg. Rydym yn parhau i wynebu heriau gweithrediadol yn sgil gostyngiadau parhaus o ran cyllid. Ar yr un adeg, rydym yn gweld twf digynsail ledled Caerdydd lle ceir mwy o fusnesau, mwy o weithwyr a mwy o breswylwyr yn dewis symud i'r brifddinas. Yr unig ffordd y gallwn barhau i ddarparu ystod o wasanaethau a'r rheiny'n wasanaethau o safon i'n dinasyddion yw gwella'r ffordd yr ydym yn gweithredu yn sylweddol.

Yn y Strategaeth Ddigidol hon, rydym yn cyflwyno ein dull o drawsnewid Cyngor Caerdydd yn sefydliad modern a gefnogir yn ddigidol, sy'n medru parhau i ddarparu gwasanaethau o safon uchel mewn ffordd fwy effeithlon, syml a hygyrch. Rydym wedi cytuno ar set o egwyddorion syml ac wedi'u mabwysiadu er mwyn i bob un ohonom allu tynnu i'r un cyfeiriad. Gwella canlyniadau i'n dinasyddion yw'n prif flaenoriaeth o hyd, ac rydym yn hyderus y bydd y cyfleoedd a gawn yn sgil y technolegau digidol newydd hyn yn ein galluogi i wneud gwelliannau ym mhob rhan o'r Cyngor a fydd o fudd i bawb.



Y Cynghorydd Chris Weaver  
Yr Aelod Cabinet dros Gyllid,  
Moderneiddio a Pherfformiad



## YN BAROD

# 120

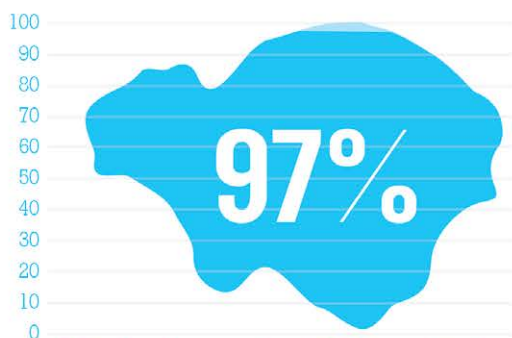


Mae dros 120 o fannau Wi-Fi am ddim ledled y ddinas yn sgil cynllun Wi-Fi am Ddim Caerdydd

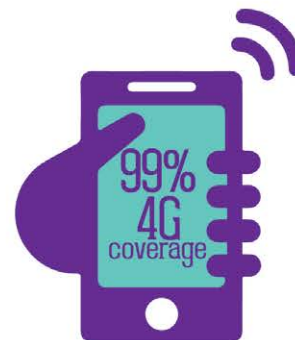
# 19



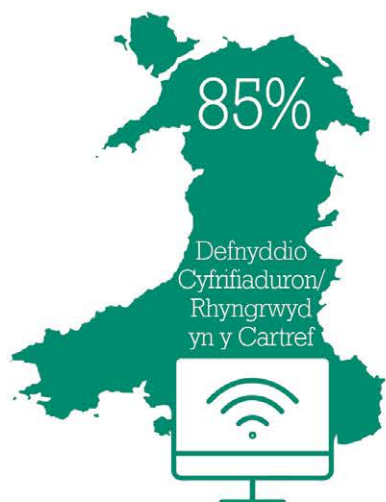
Mae 19 Hyb a llyfrgell ledled y ddinas â mynediad i'r we at ddefnydd dinasyddion



Mae band-eang dros 30M/bit yr eiliad ar gael i 97% o eiddo ledled y ddinas (adroddiad Connected Nations Ofcom 2018)



Mae cysylltedd ffôn 4G ar gael gan o leiaf 4 gweithredydd ffôn yn 99% o ardal yr awdurdod lleol (Adroddiad Connected Nations Ofcom 2018)



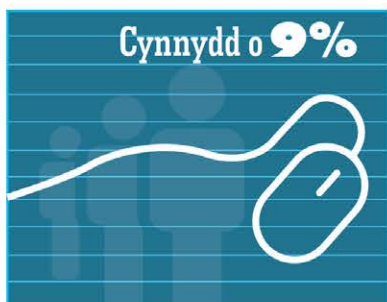
Bellach, mae gan 85% o gartrefi ledled Cymru gyfrifiadur a chysylltiad i'r we (Swyddfa Ystadegau Gwladol)

# ★★★★★ CAERDYDD. GOV. UK



Gwefan 4\* yn ôl SOCITIM – yr unig awdurdod lleol yng Nghymru i feddu ar hynny.

## PARODRWYDD



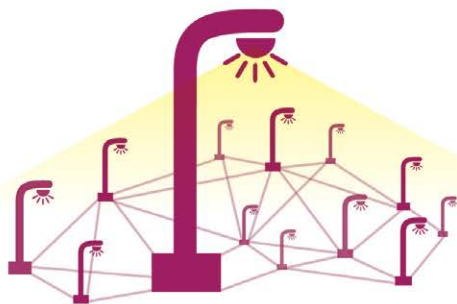
2016/17 2017/18

Roedd 9% yn fwy o ymwelwyr i'r wefan yn 2017/18 ers 2016/17



11,000 o ddilynwyr ar Facebook

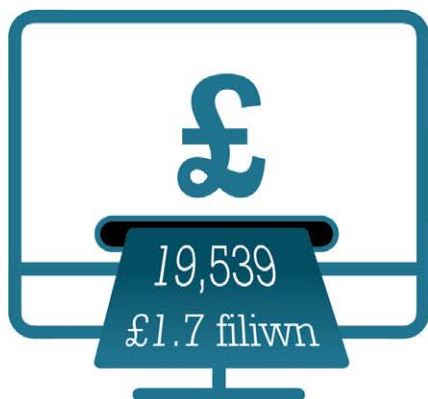
GALLU



14,000 o oleuadau stryd  
ar ein ffyrdd



Mae 3,300 o synwryddion parcio ledled  
ein dinas a lawrlwythwyd yr ap parcio dros  
3,000 o weithiau yn y chwe mis cyntaf



Gwnaed 19,539 o daliadau  
ychwanegol, sef cyfanswm o  
£1.7 filiwn, o gymharu â  
2016/17



Cafwyd dros 35,000 o  
ymweliadau â phorth y  
Dreth Gyngor gan  
ddinasyddion a oedd am  
weld eu cyfrif ar-lein



GALLU

# CARDIFF GOV APP



Lansiwyd y Cardiff Gov App i ddinasyddion ym mis Mehefin 2018

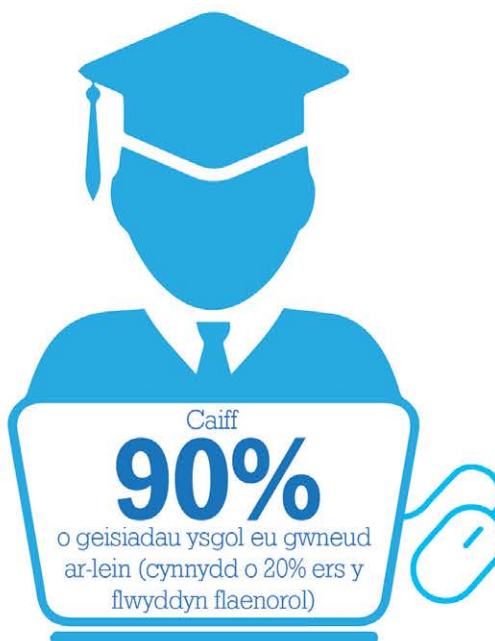


Canran y trwyddedau parcio y gwnaed cais amdanynt ar-lein

# 75.7%



Gwneir 75.7% o'r ceisiadau am fagiau ailgylchu a chadis gwastraff bwyd ar-lein



Caiff  
**90%**  
o geisiadau ysgol eu gwneud  
ar-lein (cynnydd o 20% ers y  
flwyddyn flaenorol)

## Y weledigaeth ar gyfer ein Strategaeth Ddigidol

Ein gweledigaeth ddigidol ar gyfer Caerdydd yw dinas gysylltiol sydd â thechnolegau newydd i rymuso dinasyddion i gael y gorau o'r gwasanaethau sy'n bwysig iddyn nhw

**CYSYLLTU  
DINASYDDION**  
Mae technolegau yn galluogi dinasyddion i gysylltu a charu am y Cyngor sy'n gyfleu

### CYSYLLTU AELODAU ETHOLEDIG

Mae technolegau yn galluogi aelodau etholedig ddeall ac ateb anghenion dinasyddion

### CYSYLLTU GWASANAETHAU

Mae technolegau yn gwneud gwasanaethau'n fwy hygyrch, gan roi gwell canlyniadau drwy weithio ar y cyd

### CYSYLLTU YMWELWYR

Mae technolegau yn gwneud Caerdydd yn fwy hygyrch ac yn ei gwneud yn ddinas haws a mwy plerusus i ymweld â hi

### CYSYLLTU ADDYSG

Defnyddir technolegau i wella deilliannau addysg ac ymgorffori sgiliau digidol yn y gweithlu

**CYSYLLTU  
CAERDYDD**

## CYSYLLTU DYDDION

Mae technoleg yn galluogi  
ysylltu â'r  
el gwybodaeth  
r mewn modd  
s iddyn nhw

## CYSYLLTU'R TÎM RHEOLI

Mae technoleg yn rhoi'r  
wybodaeth a'r offer i reoli  
gweithlu effeithiol  
ac effeithlon

## CYSYLLTU'R GWEITHLU

Mae technoleg yn  
galluogi'r gweithlu i  
weithredu'n effeithiol ac  
yn gwella arferion gwaith

## CYSYLLTU PARTNERIAID

Mae technoleg yn gwneud  
gwahaniaeth go iawn i sut y  
caiff gwasanaethau ar y  
cyd eu darparu  
i ddinasyddion

## CYSYLLTU BUSNESAU

Mae technoleg yn  
gwneud Caerdydd yn lle  
mwy deniadol i wneud  
busnes ac yn annog  
arloesedd

# CYSYLLTU DYDD

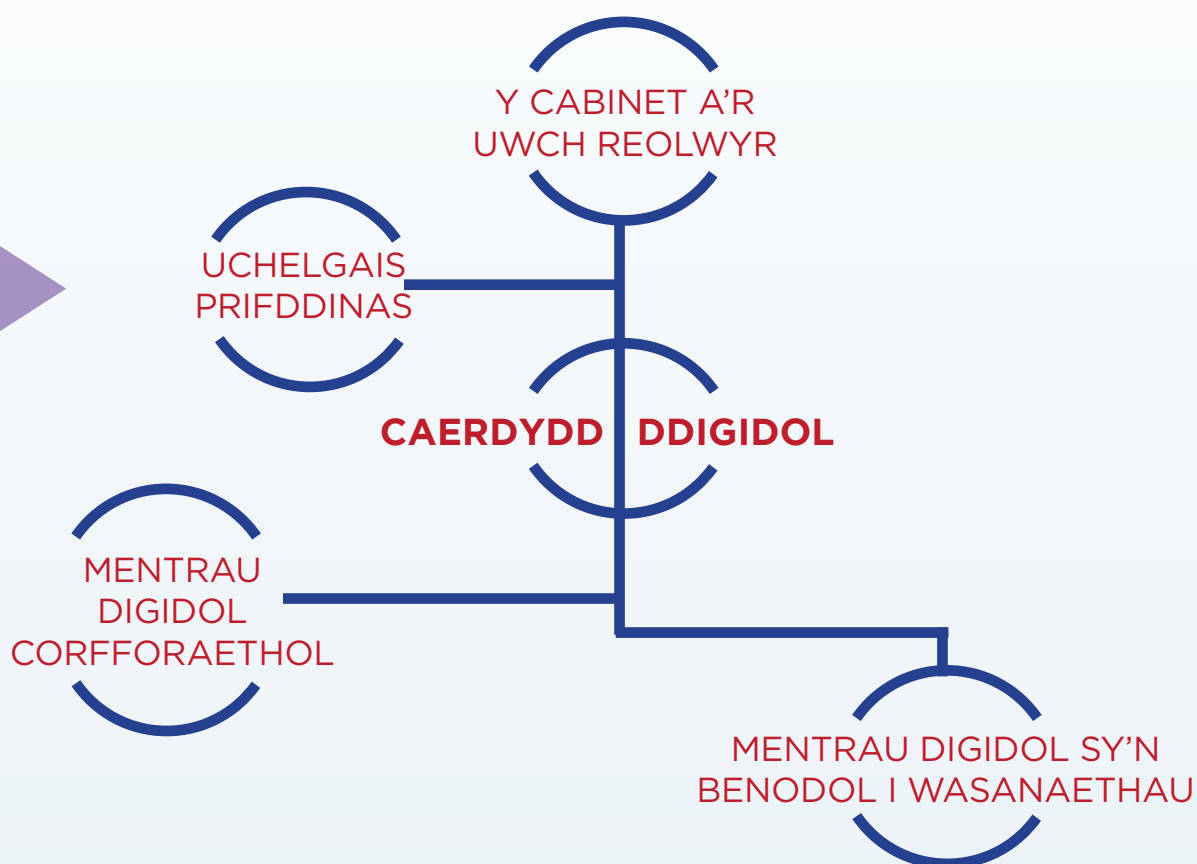


EGWYDDOR:	DISGRIFIAD:
Profiad y cwsmer yw'r flaenoriaeth	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cynnig profiad arbennig i'n dinasyddion a'n staff yw ein prif ffocws o hyd.</li> <li>• Ni fydd unrhyw broject Digidol yn cael effaith negyddol ar brofiad y cwsmer ar unrhyw adeg. P'un a ydym yn cyflawni newidiadau i brosesau a ddefnyddir gan gwsmeriaid neu brosesau a ddefnyddir y tu ôl i'r llenni, byddwn yn sicrhau y byddwn yn cynnal y safonau presennol o ran profiadau cwsmeriaid, neu'n ei wella lle bo hynny'n bosibl.</li> <li>• Byddwn yn sicrhau bod yr un ystod o wasanaethau a phrofiadau i gwsmeriaid ar gael i'n cwsmeriaid, ni waeth ym mha ffordd maent yn penderfynu cysylltu â ni.</li> </ul>
Rhyngweithio digidol bydd dewis cyntaf ein cwsmeriaid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Byddwn yn darparu gwasanaethau Digidol syml, effeithlon a deniadol y bydd ein cwsmeriaid yn dewis eu defnyddio yn hytrach na'r dulliau traddodiadol o gysylltu â ni. Cyfeiriwn at hyn fel 'Dewis Digidol'.</li> <li>• Dros amser, ein nod fydd gwneud gwasanaethau priodol yn 'Ddigidol yn Ddiofyn', sy'n golygu y byddant ar gael yn ddigidol yn bennaf.</li> <li>• Rydym yn cydnabod na fydd modd i bob dinesydd allu defnyddio gwasanaethau'n ddigidol, felly byddwn bob amser yn sicrhau bod llwybr hygyrch iddynt gysylltu â ni. Fodd bynnag, dyma fydd yr eithriad yn hytrach na'r dull arferol. Byddwn hefyd yn gweithio i wella lefelau cynhwysiant digidol ledled Caerdydd.</li> </ul>
Caiff technoleg fodern, addas at ei phwrpas ei defnyddio i sicrhau effeithlonrwydd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein bwriad yw defnyddio systemau sy'n seiliedig ar y Cwmwl cymaint â phosibl er mwyn lleihau dibyniaeth ar galedwedd gorfforol sydd rhaid ei chynnal, ei thrwsio a'i newid.</li> <li>• Byddwn yn sicrhau y gellir uwchraddio neu israddio ein systemau technoleg yn gyflym er mwyn sicrhau bod y costau cysylltiedig yn cyfateb yn uniongyrchol â'r galw am y gwasanaeth. Dylem dalu am y gwasanaethau y ydym yn eu defnyddio yn unig.</li> <li>• Byddwn yn ceisio manteisio'n llawn ar dechnolegau newydd; gan ddarparu gwell gwasanaeth cwsmeriaid drwy ddefnyddio dyfeisiau clyfar, rhith-gynorthwywyr a llwyfannau'r cyfryngau cymdeithasol.</li> </ul>

EGWYDDOR:	DISGRIFIAD:
<p>Bydd atebion technoleg yn cael eu hail-ddefnyddio, eu prynu a'u datblygu'n gyfrifol</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein hagwedd sylfaenol ar gaffael atebion technoleg yw ail-ddefnyddio cyn prynu, a phrynu cyn datblygu rhywbeth newydd             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Byddwn yn ail-ddefnyddio technoleg sydd eisoes yn bodoli os ydyw'n addas at ei phwrpas</li> <li>o Os nad yw'r dechnoleg sydd gennym eisoes yn addas at ei phwrpas byddwn yn ceisio caffael ateb sydd eisoes yn bodoli ac sy'n gweddu orau i'n gofynion</li> <li>o Os nad oes ateb sy'n bodloni ein gofynion, byddwn yn ceisio mynd ati i lunio atebion</li> </ul> </li> <li>• Wrth brynu neu lunio atebion technoleg, byddwn yn sicrhau ein bod yn nodi'r dewis sy'n gweddu orau i'n gofynion presennol a'n gofynion yn y dyfodol, ac sy'n rhoi gwerth am arian.</li> <li>• Byddwn yn sicrhau bod ein systemau technoleg yn gwbl gefnogol, bod atebion yn cael eu datblygu i safon gorfforaethol, a bod gan ein tîm Gwasanaeth TGCh yr hyfforddiant, y wybodaeth a'r gefnogaeth sydd eu hangen i sicrhau y gellir rhoi cymorth a chynnal a chadw'r dechnoleg.</li> </ul>
<p>Bydd gwasanaethau digidol yn cynorthwyo â'r gallu i weithio ar y cyd i wella canlyniadau ar gyfer ein cwsmeriaid</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bydd atebion digidol yn cael eu gweithredu ym mhob gwasanaeth ac ar gyfer cyflenwyr allanol i wella'r gallu i weithio ar y cyd. Bydd mabwysiadu atebion sy'n seiliedig ar y Cwmwl yn gwella hygyrchedd ac ystwythder.</li> <li>• Bydd Cyngor Caerdydd yn blaenoriaethu'r gwaith o ddadansoddi'r data gwasanaeth rydym yn ei gasglu er mwyn i ni wneud gwell penderfyniadau, ymdrin â gofynion cwsmeriaid a'u rhagweld, a gwella'r gallu i weithio ar y cyd</li> <li>• Pan fydd yn briodol, byddwn yn rhannu data â gwasanaethau er mwyn gwella'r modd rydym yn darparu gwasanaethau ac i wella canlyniadau i ddinasyddion. Bydd mesurau diogelwch yn gymesur, er mwyn diogelu data a gwasanaethau, ond heb darfu ar ddefnydd o'r gwasanaethau</li> </ul>
<p>Bydd gwasanaethau digidol yn cael eu monitro a'u hasesu a'u gwella'n barhaus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Byddwn bob amser yn profi gwasanaethau Digidol yn drylwyr cyn eu cyflwyno i'w defnyddio'n gyffredinol. Bydd hyn yn cynnwys eu treialu er mwyn asesu profiadau cwsmeriaid a chynnal prawf technegol trylwyr i sicrhau eu bod yn ateb y gofynion.</li> <li>• Bydd gwasanaethau digidol yn cael eu monitro er mwyn asesu profiad y defnyddiwr a lefelau ymgysylltu. Byddwn yn defnyddio'r data rydym yn ei gasglu i wneud gwelliannau parhaus i'r gwasanaethau.</li> <li>• Byddwn yn cofnodi'r hyn rydym yn ei ddysgu wrth i ni ehangu'r nifer o wasanaethau Digidol rydym yn eu cynnig, a byddwn yn ceisio cyngor ac arweiniad gan sefydliadau sydd â phrofiad o drawsnewid Digidol er mwyn peidio ag ailddyfeisio'r olwyn nac ailadrodd eu camgymeriadau.</li> </ul>

## Llywodraethu

Bydd gan amrywiaeth o grwpiau a chyirff gyfrifoldeb dros lywodraethu projectau a mentrau digidol. Amlinellir y prif gyfrifoldebau isod:



- Mae'r Cabinet a'r Uwch-dîm Rheoli'n gyfrifol am gyflawni'r agenda Digidol
- Bydd yr Aelod Cabinet dros Gyllid, Moderneiddio a Pherfformiad yn goruchwyllo cyflawniad y rhaglen
- Bydd Corff Caerdydd Ddigidol yn hyrwyddo'r agenda Dewis Digidol, gan gynnig arweinyddiaeth, cymorth a her
- Bydd cyfarfodydd misol yn cael eu cadeirio gan y Prif Weithredwr
- Caiff ei ddiweddarau'n gyson ynghylch mentrau
- Sicrhau dull deallus, galluogi a manteisio'n llawn ar synergedd
- Rheolaeth strategol gan y Prif Swyddog Digidol

