

Adroddiad i'r:	Pwyllgor Craffu Perfformiad
Dyddiad y Cyfarfod:	27 Medi 2018
Aelod / Swyddog Arweiniol:	Aelod Arweiniol Seilwaith Cymunedol Pennaeth Cwsmeriaid, Cyfathrebu a Marchnata
Awdur yr Adroddiad:	Rheolwr Gwella Gwasanaeth
Teitl:	Dangosfwrdd Ymdrech Cwsmeriaid – Adroddiad Diweddar

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Mae'r adroddiad yn darparu trosolwg o ganlyniadau Ymdrech a Bodlonrwydd Cwsmeriaid, ynghyd ag enghreifftiau o ymatebion air am air gan gwsmeriaid ac awgrymiadau ar gyfer gwella gwasanaeth, o ganlyniad i adborth cwsmeriaid yn dilyn eu cyswllt â Chyngor Sir Ddinbych.

2. Beth yw'r rheswm dros lunio'r adroddiad hwn?

I alluogi'r Pwyllgor i gyflawni ei rôl craffu mewn perthynas â monitro:

- y cynnydd a wnaed mewn perthynas â datblygu'r Dangosfwrdd Ymdrech Cwsmeriaid
- a meincnodi canlyniadau Ymdrech a Bodlonrwydd Cwsmeriaid ar gyfer sawl un o wasanaethau'r Cyngor sy'n ymdrin â chwsmeriaid, yn erbyn canlyniadau corfforaethol y Cyngor.

I ddarparu gwybodaeth i'r Pwyllgor ynghylch enghreifftiau lle mae cwsmeriaid wedi bod yn cynnig awgrymiadau ar gyfer gwella gwasanaethau'r Cyngor.

3. Beth yw'r Argymhellion?

Bod y Pwyllgor yn ystyried cynnwys yr adroddiad hwn ac, os yw hynny'n briodol, nodi unrhyw feysydd y dylid eu craffu ymhellach.

4. Manylion yr Adroddiad

4.1 Cefndir

Yn dilyn cynllun peilot llwyddiannus ym mis Medi 2016, parhaodd y Gwasanaeth Cwsmeriaid, Cyfathrebu a Marchnata â dadansoddiad annibynnol o gyfraddau 'Ymdrech' a 'Bodlonrwydd' Cwsmeriaid, drwy ofyn am eu barn yn syth wedi iddynt ddefnyddio'r gwasanaeth yn defnyddio Canolfan Gyswllt y Cyngor.

Darparodd canlyniadau'r arolwg y canlynol yn fisol i Sir Ddinbych:

- Sgôr Ymdrech Cwsmeriaid – yn dangos faint o ymdrech y mae'n rhaid i gwsmeriaid ei gwneud i drafod gyda'r Cyngor (po isaf yw'r sgôr, y lleiaf o ymdrech sydd angen) a
- Sgôr Bodlonrwydd Cwsmeriaid - yn cynnwys dadansoddiad o'r sgorau ar gyfer yr 8 'ymddygiad' gwasanaeth cwsmer.
- Adroddiad Sylwadau Cwsmeriaid – yn dadansoddi ymatebion air am air gan gwsmeriaid er mwyn nodi meysydd gwella'r gwasanaeth.

- d) Adroddiad Ail-Gysylltu â Chwsmeriaid – yn caniatáu i'r gwasanaeth ffonio cwsmeriaid a gofyn am wybodaeth bellach o ran 'sut y gallwn wneud pethau'n well'.
- e) Adroddiadau Adborth ar Asiant – adborth cwsmeriaid ar safon y cyswllt â'r un asiant penodol a fu'n ymdrin â'r alwad er mwyn i'r asiant allu adlewyrchu ar ei berfformiad ei hun a gwella lle bo'r angen.
- f) Tudalen We Wynebu Cwsmeriaid – wedi'i chyhoeddi i'r cyhoedd drwy ein gwefan, ynghyd ag enghreifftiau o'r adborth a dderbyniwyd – i weld mwy ewch i:
<https://www.denbighshire.gov.uk/cy/eich-cyngor/cwynion-canmoliaethau-ac-adborth/bodddhad-cwsmeriaid-canlyniadau.aspx> Dros gyfnod o 12 mis, bu i'r dadansoddiad o'r wybodaeth hon nodi 3 thema a ddaeth i'r amlwg o ran pam nad oedd cwsmeriaid yn fodlon yn dilyn eu cyswllt â'r Cyngor.
- 1) Ar ôl cael eu trosglwyddo, neu ar ôl derbyn rhif uniongyrchol i ffonio'r gwasanaeth penodol a geisiwyd, nid oedd unrhyw yno i ateb y ffôn.
 - 2) Ar ôl gadael neges ar y peiriant ateb, ni chafodd y cwsmer alwad yn ôl fel y gofynnwyd.
 - 3) Ar ôl i'r ymholiad gael ei nodi ar y system, yn gofyn i wasanaeth penodol gysylltu â hwy'n uniongyrchol, ni chafodd y cwsmer alwad yn ôl.

Mewn ymateb i'r uchod, gweithredwyd 'Prosiect Teleffoni Gwell' a oedd yn cynnwys gwelliannau i'r system teleffoni presennol gan alluogi gwell hygyrchedd ar gyfer cwsmeriaid - gan gynyddu eu gallu i 'gael cymorth yn y man cywir y tro cyntaf' wrth ffonio prif rif ffôn y Cyngor 01824 706000.

Gall cwsmeriaid bellach wneud ymholiadau i 4 o wasanaethau'r Cyngor a hyd at 13 o adrannau gwahanol drwy ffonio un rhif uniongyrchol.

At hynny ac yn dilyn adroddiad ar ddechrau 2018, cytunodd yr Uwch Dîm Arweinyddiaeth i ymestyn yr arolwg i gynnwys gwasanaethau eraill sy'n ymdrin â chwsmeriaid, sy'n cyfrif am y nifer uchaf o alwadau a dderbynnir gan y Cyngor, i archwilio gwelliannau pellach i'r gwasanaethau (*gweler atodiad 1 am restr o'r gwasanaethau sydd bellach yn cael eu harolygu*).

Ym mis Ebrill 2018, cynhaliom ein gweithdy hyfforddi cyntaf gyda chynrychiolwyr gwasanaeth (hwyluswyd gan ddarparwyr yr arolwg) ac wedi hynny cyhoeddwyd y gyfres gyntaf o ganlyniadau penodol i wasanaethau a meincnodi'r canlyniadau hynny yn erbyn y canlyniadau corfforaethol (*gweler atodiad 2 ar gyfer canlyniadau'r arolwg diweddaraf Awst 2018*)

Mae dadansoddiad o ymatebion air am air gan gwsmeriaid hefyd yn cadarnhau pa feysydd sydd eisoes yn perfformio'n dda a pha rai sydd angen gwella.

Uchafbwyntiau:

"Holais am y Gofrestr Un Llwybr Mynediad at Dai, siaradais â dynes a oedd yn gymwynasgar iawn, derbyniais yr holl wybodaeth yr oeddwn ei hangen, cwblheais y ffurflen ac rwyf yn hynod falch o gael dweud fy mod wedi cael cynnig tŷ - rwy'n symud i yn yr wythnos nesaf, rwyf wrth fy modd! Diolch yn fawr CSDd!!"

"Roedd y ddynes yn yr adran grantiau ysgol mor gymwynasgar a charedig ac fe ddywedodd y byddai croeso i mi ei ffonio petai unrhyw broblem yn codi, yn wir, hi oedd y person delfrydol i fy helpu, a fyddai'n bosib i chi gyfleu fy niolchgarwch a diolch iddi."

Isafbwyntiau:

“Ffoniais i wneud cais am wybodaeth. Roedd y person yr oeddwn angen siarad ag ef ar ei wyliau felly cefais wybod y byddai'n rhaid i mi aros tan i'r person ddychwelyd i ddatrys y broblem gan nad oedd unrhyw un yn cyflenwi yn yr ardal hon. Rwy'n dal i aros am yr alwad!”

“Ffoniais i roi gwybod am fochyn daear wedi marw. Roedd y ddynes ar y ffôn yn garedig iawn a dywedodd y byddai'n cysylltu â'r Ymddiriedolaeth i gasglu'r anifail. Fodd bynnag, mae'r mochyn daear yn dal yno, yn ogystal â'r ffaith ei fod yn amhleserus iawn i edrych arno, mae problem hefyd o ran y pryfaid a phydru yn y tywydd poeth.”

Mae dadansoddiad o dueddiadau hir dymor yn dangos bod cwsmeriaid nawr yn gorfod gwneud llai o ymdrech i gysylltu â'r Cyngor i gael mynediad at y gwasanaethau y maent eu heisiau, ac o'r herwydd maent yn fwy bodlon ag ansawdd y gwasanaeth cwsmer y maent yn ei dderbyn (*gweler y canlyniadau yn atodiad 3*).

Mae meysydd gwella ar gyfer y dyfodol hefyd wedi'u nodi a fydd unwaith eto'n lleihau'r ymdrech sy'n rhaid i gwsmeriaid ei gwneud, yn cynyddu bodlonrwydd cwsmeriaid ac yn y pen draw yn lleihau costau (*gweler atodiad 4*).

5. Sut mae'r penderfyniad yn cyfrannu at y Blaenoriaethau Corfforaethol?

Mae'r Dangosfwrdd Ymdrech a Bodlonrwydd Cwsmeriaid yn cyfrannu'n uniongyrchol at y cynllun corfforaethol: Gweithio Gyda'n Gilydd Er Lles Dyfodol Sir Ddinbych: a'i flaenoriaethau sy'n dod i'r amlwg.

6. Beth fydd cost hyn a beth fydd ei effaith ar wasanaethau eraill?

Ffi fisol sy'n cynnwys cefnogi defnyddwyr i wneud y defnydd o gorau o'r dadansoddiad a'r adroddiad ail-gysylltu i wneud y mwyaf o'r potensial i nodi'r arfer orau a meysydd ar gyfer gwella darpariaeth gwasanaeth.

7. Beth yw prif gasgliadau'r Asesiad o'r Effaith ar Les?

Adroddiad perfformiad yw hwn ac ni cheisir unrhyw benderfyniad er mwyn gwneud unrhyw newidiadau a fyddai'n effeithio ar y staff nag ar y gymuned. Felly nid oes angen Asesiad Effaith ar Les ar gyfer yr adroddiad hwn.

8. Pa ymgynghoriadau a gynhaliwyd gyda'r Pwyllgorau Craffu ac eraill?

Adroddiadau Craffu Rheolaidd.

9. Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

Nid oes unrhyw oblygiadau ariannol amlwg yn codi o'r adroddiad.

10. Pa risgiau sydd ac a oes unrhyw beth y gallwn ei wneud i'w lleihau?

Amherthnasol

11. Pŵer i wneud y Penderfyniad

Mae adrannau 7.3 a 7.4.2(b) o Gyfansoddiad y Cyngor yn amlinellu cylch gwaith y Pwyllgor a'i bwerau o ran perfformiad Gwasanaethau.

Swyddog Cyswllt:

Rheolwr Gwella Gwasanaeth

Ffôn: 01824 712648