

Dangosfwrdd Ymdrech Cwsmeriaid – Atodiadau

1. Gwasanaethau Newydd o Fis Mehefin 2018

Rheoli Adeiladu	01824 706717	
Gwasanaethau Plant	01824 712200	
Treth y Cyngor	01824 706000	Opsiwn 2
Gwasanaethau cwsmeriaid	01824 706000	
Tai	01824 706000	Opsiwn 3
Budd-daliadau	01824 706000	Opsiwn 2
Arall		
Cynllunio	01824 706727	
Derbyniadau Ysgol	01824 712698	
Mynediad Un Pwynt	0300 456 1000	

2. Dadansoddiad o Ddangosfwrdd Ymdrech Cwsmeriaid yn ôl Gwasanaeth

Gwasanaeth	Cyfaint				Canlyniad Cryno						Galwadau y gellir eu harolygu
	Galwadau allanol I mewn	Nifer o Arolygau a yrrwyd allan	Arolygau a dderbynwyd	Cyfradd Ymateb	Ymdrech gan Gwsmer	Boddhad Cwsmeriaid	Parodrwydd Asiant I helpu	Heb gyrraedd disgwyliadau	Teimlad negyddol tuag at yr asiant	Teimlad negyddol tuag at y gwasanaeth	
Rheoli Adeiladau	551	72	4	6%	52	9.0	9.8	100%	0%	50%	13%
Gwasanaethau Plant	715	71	2	3%	3	10.0	10.0	0%	0%	0%	10%
Treth Y Cyngor	2,310	475	38	8%	21	8.1	8.9	14%	6%	28%	21%
Gwasanaethau Cwsmeriaid	3,911	831	127	15%	30	8.2	8.6	39%	6%	30%	21%
Tai	1,085	187	12	6%	38	7.5	8.7	50%	0%	36%	17%
Budd-daliadau	1,428	165	18	11%	3	9.7	9.6	0%	0%	0%	12%
Arall	3,269	559	32	6%	34	7.7	8.2	41%	24%	36%	17%
Cynllunio	567	80	5	6%	3	10.0	9.6	0%	0%	0%	14%
Derbyniadau Ysgol	8	8	1	13%	3	10.0	10.0	0%	0%	0%	94%
Mynediad Un Pwynt	1,604	99	7	7%	39	6.7	6.3	50%	0%	33%	6%
Cyfanswm	15,448	2,538	246	10%	26	8.2	8.6	32%	7%	27%	16%

Gwasanaeth	Cyfaint				Canlyniad Cryno						Galwadau y gellir eu harolygu
	Galwadau allanol I mewn	Nifer o Arolygau a yrrwyd allan	Arolygau a dderbynwyd	Cyfradd Ymateb	Ymdrech gan Gwsmer	Bodddhad Cwsmeriaid	Parodrwydd Asiant I helpu	Heb gyrraedd disgwyliadau	Teimlad negyddol tuag at yr asiant	Teimlad negyddol tuag at y gwasanaeth	
Rheoli Adeiladau	2,622	397	24	6%	19	8.1	8.0	23%	13%	18%	15%
Gwasanaethau Plant	3,754	362	26	7%	67	5.5	6.5	89%	20%	71%	10%
Treth Y Cyngor	11,971	2,365	244	10%	32	7.3	7.8	32%	27%	38%	20%
Gwasanaethau Cwsmeriaid	21,823	4,115	679	17%	32	7.7	8.4	40%	14%	34%	19%
Tai	13,575	1,835	201	11%	42	7.1	7.8	52%	17%	45%	14%
Budd-daliadau	7,599	1,030	62	6%	31	7.3	7.9	33%	9%	33%	14%
Arall	21,900	2,967	169	6%	35	7.3	7.9	39%	13%	39%	14%
Cynllunio	2,810	395	33	8%	29	7.8	8.4	36%	0%	28%	14%
Derbyniadau Ysgol	1,375	303	22	7%	44	7.1	7.7	57%	14%	44%	22%
Mynediad Un Pwynt	8,047	489	61	12%	39	7.4	7.9	52%	16%	38%	6%
Cyfanswm	95,476	14,258	1,521	11%	35	7.5	8.0	41%	16%	37%	155

**Mae Ymdrech Cwsmeriaid yn dangos faint o ymdrech y mae'n rhaid i gwsmeriaid wneud i gysylltu â'r Cyngor – po leiaf yw'r sgôr, y lleiaf o ymdrech sydd angen.*

**Trothwyon:



20% ac is



20% – 35%



36% - 50%



50% ac uwch

3. Tueddiad Hir Dymor

Mae tueddiadau 12 mis cadarnhaol yn cynnwys:

Ymdrech Cwsmeriaid	38% i 30%
Bodlonrwydd Cwsmeriaid	73% i 77%
Parodrwydd Asiant i Helpu	81% i 82%
Ffonio'r Cyngor (ar ôl ymweld â'n gwefan)	sefydlog ar 30%
Datrysiaid y Tro Cyntaf	70% i 78%
Rhwyddineb o ran Datrys Ymholiad	69% i 74%
Rhwyddineb o ran Cysylltu	73% i 75%

Yn seiliedig ar y canlyniadau hyn, mae Cyngor Sir Ddinbych yn uwch na'r cyfartaledd ar gyfer Cynghorau ar draws y DU.

4. Gwelliannau ar gyfer y Dyfodol

- Lleihau nifer y galwadau ffôn i'r Cyngor – ar hyn o bryd mae'r Cyngor yn derbyn mwy na dwbl nifer y preswylwyr a mwy na 4 gwaith nifer yr eiddo preswyl y flwyddyn – mae hyn yn uchel.
- Cynyddu nifer yr ymwelwyr â'r wefan sy'n cwblhau eu hymholiadau ar-lein – ar hyn o bryd mae 30% o'r ymwelwyr hynny yn penderfynu ffonio'r Cyngor i gysylltu â'r gwasanaeth y maent ei angen – mae hyn yn ymwneud â chyfeirio, a sicrhau bod cysylltu yn hawdd ac ddi-dor.