



Crynodeb o Adroddiad Ymchwiliad gan y:  
**Pwyllgor Crffu Adolygu Polisi a Pherfformiad**

# **Arweinyddiaeth Cwsmeriaid Crynodeb o'r Ymchwiliad**

**Mai 2018**



**Cyngor Caerdydd**

---

## CYNNWYS

CYNNWYS.....	3
RHAGAIR.....	4
CYLCH GORCHWYL.....	6
Y DULL A DDEFNYDDIWYD .....	7
CANFYDDIADAU ALLWEDDOL.....	8
ARGYMHELLION.....	13
AELODAU'R PWYLLGOR.....	15

## RHAGAIR

Mae'r adroddiad hwn ar Arweinyddiaeth Cwsmeriaid o fewn y Cyngor yn dilyn gwaith craffu blaenorol yn ymwneud â C2C, ac ymweliadau pwyllgorau â'i swyddfeydd, lle bu modd i ni arsylwi gwasanaeth cwsmeriaid y Cyngor yn agos. Mae hefyd yn deillio o adborth anecdotaidd y gellid ei grynhoi fel a ganlyn:

*'Mae pocedi o ragoriaeth mewn gwasanaethau cwsmeriaid o fewn yr awdurdod, ond nid yw'n werth craidd sy'n treiddio i'r sefydliad cyfan. Mae angen rhannu'r arfer gorau hwn fel bod ein holl rhyngweithiadau cwsmeriaid yn cyfateb i'r safon uchel honno.*

Dechreuom gyda'r profiad cwsmeriaid C2C a gydnabyddir yn eang. Roeddem hefyd yn falch o gydnabod gwasanaethau eraill o fewn y Cyngor a oedd wedi datblygu eu harweinyddiaeth cwsmeriaid ac wedi newid eu harferion gwaith a'u hagweddau'n sylweddol ar y rhyngwyneb â'r cwsmer.

Roedd y grŵp gorchwyl hefyd yn teimlo ei bod yn bwysig gwerthuso effeithiolrwydd gwasanaethau cwsmeriaid y Cyngor yn erbyn sefydliadau eraill o'r sectorau preifat a di-elw.

Yn ein cyfarfodydd â Dŵr Cymru, Admiral a Nwy Prydain, roedd yn galonogol i'r grŵp gorchwyl ddysgu bod rhai o'n rhyngwynebau cwsmeriaid yn cyfateb i rai cwmnïau uchel eu parch. Dysgom lawer hefyd am yr hyn y mae'n ei olygu ac, yn bwysig, yr hyn sydd ei angen i greu diwylliant sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid drwy'r sefydliad cyfan, wedi ei atgyfnerthu'n gyson o frig y sefydliad.

Nid yw ein hargymhellion yn niferus, ond os cânt eu derbyn byddant yn heriol. Byddant yn cynnwys newid diwylliant, a fydd yn cael effaith ledled y Cyngor ac yn mynnu ymddygiadau newydd gan ein rheolwyr a'n staff.

Fodd bynnag, mae'r grŵp gorchwyl o'r farn bod y sefydliad mewn cyfnod lle bydd newid o'r fath yn cael ei groesawu ac, yn wir, bydd yn hanfodol wrth i'r Cyngor symud i'r oes ddigidol. Mae'r adroddiad yn cyd-daro â phenodi Prif Swyddog Digidol yr ydym yn argymhell iddo neu iddi fod yn gyfrifol am yrru'r agenda arweinyddiaeth cwsmeriaid yn ei blaen. Credwn fod ein hargymhellion yn cyd-blethu'n yn agos ag uchelgais ddigidol Caerdydd.

Rwyf yn ddiolchgar am gefnogaeth fy nghydweithwyr yn y grŵp gorchwyl, y Cynghorwyr Berman a Cunnah, ac am gefnogaeth Nicola Newton, Prif Swyddog Craffu, y mae ei chyfraniad hanfodol wedi helpu i gadw pethau ar y trywydd iawn.

Yn dilyn cefnogaeth y Pwyllgor Craffu Adolygu Polisi a Pherfformiad i'r adroddiad, mae'n bleser gennyf argymhell ei ganfyddiadau a'i argymhellion i'r Cabinet.

Y Cynghorydd David Walker

A handwritten signature in black ink that reads "David Walker". The signature is written in a cursive, flowing style.

**Y Cynghorydd David Walker**

**Cadeirydd, Pwyllgor Craffu Adolygu Polisi a Pherfformiad**

**Mai 2018**

## CYLCH GORCHWYL

Archwilio cyfleoedd i ymgorffori diwylliant ac arweinyddiaeth cwsmeriaid drwy'r Cyngor cyfan drwy:

- Diffinio'r heriau'n glir, megis gwasanaethau amrywiol, nifer o bwyntiau cyffwrdd, a nifer fawr o staff.
- Adolygu arfer gorau presennol yn fewnol ac yn allanol.
- Nodi mecanweithiau ar gyfer gwella megis siarter cwsmeriaid, "hyrwyddwyr" cwsmeriaid ar draws y Cyngor, a hyfforddiant gwasanaeth cwsmeriaid corfforaethol.

Archwilio polisi'r Cyngor (canllawiau) ar gefnogi'r rhai sydd dan anfantais ddigidol (Cynhwysiant digidol)

Gwneud argymhellion ar gyfer gwelliannau mewn Arweinyddiaeth Cwsmeriaid

## Y DULL A DDEFNYDDIWYD

Rhoddodd y pwyllgor llawn y gwaith o lunio adroddiad i'w ystyried ganddynt i grŵp gorchwyl Arweinyddiaeth Cwsmeriaid y Pwyllgor Craffu Adolygu Polisi a Pherfformiad . Mae'r adroddiad hwn yn defnyddio'r dystiolaeth a gasglwyd gan y grŵp gorchwyl i nodi canfyddiadau allweddol ac argymhellion o ran Arweinyddiaeth Gwasanaethau Cwsmeriaid i'w cyflwyno i Gabinet y Cyngor. Er mwyn cyflawni hyn, mae Prif Swyddog Craffu'r Pwyllgor wedi gweithio'n agos gyda Thîm Gwasanaethau Cwsmeriaid y Cyngor i nodi tystion priodol a chymryd arweiniad gan holl aelodau'r grŵp gorchwyl. Derbyniodd y grŵp gorchwyl dystiolaeth gan y tystion canlynol:

### **Tystion Mewnol**

Paul Orders, Prif Weithredwr;

Isabelle Bignall Cyfarwyddwr Cynorthwyol, Gwasanaethau Cwsmeriaid;

Matt Wakelam, Pennaeth Seilwaith a Gweithrediadau;

Rachel Bishop, Rheolwr Gweithredol Gwasanaethau Cwsmeriaid;

Lowri Morris, Rheolwr Cynorthwyol y Ganolfan Gyswllt, C2C;

Mike Pope, Hyfforddwr Gwasanaeth Cwsmeriaid, Cyngor Caerdydd.

### **Tystion Allanol**

Mike King, Pennaeth Hawliadau, Grŵp Admiral;

Mike Mullins, Nwy Prydain;

Alun Shurmer, Cyfarwyddwr Strategaeth Cwsmeriaid a Chyfathrebu, Dŵr Cymru;

Frances Ball, Rheolwr Datblygu Busnes, Sefydliad Gwasanaethau Cwsmeriaid.

Ategwyd y brif dystiolaeth gan dystion gan ymchwil eilaidd pen desg ar y rhyngrwyd. Tynnwyd sylw'r Aelodau at negeseuon allweddol o'r ymchwil a lywiodd gwestiynau wrth gasglu tystiolaeth. Mae'r canfyddiadau a'r argymhellion yn farn unfrydol y grŵp gorchwyl.

## CANFYDDIADAU ALLWEDDOL

### Gweledigaeth a Strategaeth

CA1 Mae gwasanaeth cwsmeriaid yn ymwneud â gwelliant parhaus sy'n rhoi'r cwsmer wrth wraidd diwylliant ac ethos sefydliadau. Mae gan sefydliadau sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid fel Dŵr Cymru, Nwy Prydain ac Admiral ddatganiadau gweledigaeth ar waith sy'n rhoi'r cwsmer wrth eu gwraidd.

CA2 Mae'r Cyngor yn darparu nifer o wasanaethau amrywiol ar raddfa fawr. Mae ganddo bocedi o ragoriaeth rheng flaen o ran ymgysylltu â chwsmeriaid; fodd bynnag, nid yw ei reolaeth fewnol dros faterion cwsmeriaid bob amser yn rhannu'r un lefel o ragoriaeth.

CA3. Mae darparu gwasanaethau amrywiol yn gofyn am amrywiaeth o staff, ac mae llawer o rolau'n rhai nad ydynt a'r cwsmeriaid yn ganolog iddynt yn hanesyddol. I ddatblygu diwylliant cwsmer drwy'r cyngor cyfan, dylai'r arbenigedd gwasanaeth cwsmeriaid sy'n bodoli o fewn gwasanaeth C2C y Cyngor gael ei rannu'n eang, yn fewnol (swyddfeydd cefn) ac ar y rheng flaen, i wella'r ffocws ar gwsmeriaid, a dealltwriaeth ohonynt.

CA4. Mae prosesau cynllunio strategol y Cyngor wedi'u gwreiddio'n dda ac maent yn cynnwys y Cynllun Corfforaethol, Cynlluniau Cyflawni'r Cyfarwyddiaethau, Cynlluniau Tîm ac Adolygiadau Personol. Mae bwriad clir bod yr holl gynlluniau'n deillio o, neu'n bwydo i, y cynllun uwchlaw neu islaw. Fodd bynnag, er mwyn i'r Cyngor hwyluso diwylliant o ganolbwyntio ar gwsmeriaid ac arweinyddiaeth cwsmeriaid, rhaid i'r cyfuniad o'r cynlluniau hyn ddarparu fframwaith a llinell olwg glir sydd â'r cwsmer yn ganolog iddynt.

CA5 Nid oes gan y Cyngor siarter gwasanaeth cwsmeriaid, gweledigaeth cwsmeriaid na strategaeth cwsmeriaid y mae'r holl wasanaethau wedi ymrwymo iddynt.

### Arweinyddiaeth

CA6 Mae gwasanaeth cwsmeriaid effeithiol yn dechrau gyda gweledigaeth gwasanaeth cwsmeriaid sy'n deillio o frig y sefydliad.

CA7 Mae angen newid sylweddol ym mhroffil a dealltwriaeth o wasanaeth cwsmeriaid ymhlith holl rolau rheoli'r Cyngor.

CA8 Dylai'r Prif Weithredwr fod yn gyfrifol am y weledigaeth a'r arweinyddiaeth newydd mewn gwasanaeth cwsmeriaid. Fodd bynnag, dylai penodiad newydd y Prif Swyddog Digidol fod ag awdurdod ledled y cyngor o ran rhagoriaeth mewn Gwasanaethau Cwsmeriaid ym mhob Cyfarwyddiaeth. Dylai'r rôl sicrhau bod y Cyngor yn cadw'n gyson at safonau gwasanaethau cwsmeriaid a, lle bo angen, argymhell sut y dylid strwythuro gwasanaethau i gyflawni rhagoriaeth yn y maes hwn.

CA9 Gallai'r Cyngor wneud gwell defnydd o'r arbenigedd cwsmeriaid sydd gan y gwasanaeth rheng flaen, C2C. Mae'r Aelodau o'r farn bod potensial ar gyfer rhaglen gynhwysfawr o brosiectau'n canolbwyntio ar gwsmeriaid dan arweiniad C2C a nawdd y Prif Weithredwr. Gallai rhaglen o'r fath arwain, er enghraifft, ar y gwaith o ddatblygu strategaeth a safonau cwsmeriaid, hyfforddiant gwasanaeth cwsmeriaid, arferion cwsmeriaid da, a'r cyfryngau cymdeithasol. Gallai gwasanaethau, profiad ac arbenigedd C2C fod ar gael i wella effeithiolrwydd gwasanaethau cwsmeriaid ym mhob Cyfarwyddiaeth. Pe bai'n dod yn amlwg y byddai gwasanaeth yn elwa o arbenigedd cwsmeriaid C2C, efallai y byddai angen rhoi adnoddau ar waith i hwyluso'r gwaith o rannu arbenigedd.

CA10 Dylai rhwydwaith o hyrwyddwyr cwsmeriaid, tebyg i rwydwaith Cenhadon Caerdydd, ddod yn ganolbwynt ar gyfer lansio'r weledigaeth gwasanaeth cwsmeriaid, rhannu arbenigedd, ac atgyfnerthu arweinyddiaeth cwsmeriaid ym mhob maes gwasanaeth.

CA11 Os daw'n amlwg bod anghenion neu ddiffygion rheoli gwasanaethau cwsmeriaid mewn meysydd gwasanaeth, dylid nodi carfan o reolwyr canol, a fyddai â'r cymorth, y cyngor a'r hyfforddiant cywir yn cael y dasg o godi safonau gwasanaeth cwsmeriaid a newid y diwylliant.

CA12 Mae'n hanfodol bod hyfforddiant arweinyddiaeth cwsmeriaid yn ffocysu ar bob lefel o'r sefydliad.

CA13 Dylai fod yn ofynnol i bob gwasanaeth gymryd rhan weithredol a chadarnhaol yn y gwaith o arwain newid diwylliant

**Pobl**



CA14 Mae anghysondeb gwasanaeth cwsmeriaid o fewn y Cyngor yn fater a fyddai'n elwa o gael sylw wedi ei roi iddo. O ganlyniad, mae gwasanaethau'r Cyngor nad ydynt bob amser yn ymdrin ag ymholiadau cwsmeriaid yn unol â safonau disgwylidig gwasanaeth cwsmeriaid.

CA15 Rhaid i bob gwasanaeth gael ei ethos a'i ddiwylliant ei hun. Mae troi diwylliant sefydliad yn un sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid yn digwydd drwy gamau gweithredu lluosog, nid un fenter yn unig. Bydd angen newid diwylliant ymhlith holl aelodau staff pob cyfarwyddiaeth.

CA16 Mae bron pob aelod o staff yn rhyngweithio â chwsmeriaid, gallant fod yn fewnol i'r sefydliad, yn gyrrff allanol, neu'n breswylwyr sy'n derbyn gwasanaethau'r Cyngor.

CA17 Daw gwerthoedd y Cyngor yn fyw drwy ei bobl, y gellir eu grymuso i ymgymryd â heriau newydd. Mae rhaglen Cenhadon Caerdydd, a hyfforddiant Rheolwyr Caerdydd yn fentrau da, y gellir eu defnyddio i ddatblygu diwylliant gwasanaeth cwsmeriaid. Mae cyfle i adnewyddu rhwydwaith Cenhadon Caerdydd a sicrhau bod rheolwyr gweithredol yn ymgysylltu'n agosach â rhaglen y Cenhadon.

CA18 Mae gan y gwasanaeth C2C ficrohinsawdd sy'n canolbwyntio ar y cwsmer. Mae cyfle i amlygu gwasanaethau rheng flaen eraill y Cyngor i'r hinsawdd hon, rhannu arbenigedd, a sicrhau hyfforddiant mewn swydd. Gellir gwneud hyn drwy wahodd staff sy'n wynebu cwsmeriaid i amgylchedd C2C am gyfnod.

CA19 Dylai pob tîm rheoli fod yn atebol dros wasanaeth cwsmeriaid da. Gall dull rheoli ymarferol gan reolwyr gweithredol sicrhau bod cwsmeriaid yn cael profiad da wrth ddefnyddio gwasanaethau'r cyngor. Dylai monitro ansawdd y rhyngweithiadau hyn yn gyson fod yn rhan o'r broses o wella'n barhaus.

CA20 Caiff rheolwyr ar bob lefel gyfle i ganolbwyntio ar ymddygiad disgwylidig gweithwyr y cyngor a nodir yn Siarter Cyflogeion y Cyngor yn ystod sgysiau Adolygu Personol. Dylai sgysiau o'r fath gynorthwyo'r aelod o staff i atgyfnerthu eu dealltwriaeth o ran a yw eu cwsmeriaid yn rhai mewnol, yn rhai allanol neu'r ddau. Dylai'r sgysiau hyn fod yn gyson drwy'r sefydliad cyfan.

CA21 Efallai y bydd rhai rheolwyr yn osgoi sgysiau heriol gyda staff. Gall uwch reolwyr hefyd osgoi sgysiau heriol gyda rheolwyr gweithredol. Ar bob lefel, mae'n bwysig bod y

rhyngweithio rhwng y rheolwr a'r cyflogai yn seiliedig ar barch. Bydd sgysiau heriol o'r fath yn hanfodol wrth greu diwylliant sy'n canolbwyntio ar y cwsmer.

CA22 Mae'n bwysig bod safonau uchel yn cael eu cymhwyso wrth recriwtio staff i swyddi sy'n wynebu cwsmeriaid. Er mwyn cyflawni hyn, efallai y bydd gofyn i gyfarwyddiaethau fabwysiadu polisi C2C o recriwtio dim ond y rheiny sy'n cyfateb i'r cymwyseddau disgwylidig.

CA23 Byddai hyfforddiant sefydlu corfforaethol y Cyngor yn elwa o adolygiad ac adnewyddiad, i gynnwys elfen gref o wasanaeth cwsmeriaid.

### **Disgwyliadau'r Cwsmeriaid**

CA24 Nid oes cysondeb o ran disgwyliadau'r ddarpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid rheng flaen ymhlith y cyfarwyddiaethau i gyd. Mae cysondeb o ran profiad cwsmeriaid yn bwysig. Mae safoni, alinio, a dull cyson o ymdrin â gwasanaeth cwsmeriaid ymhlith y timau i gyd a'u harweinwyr yn hanfodol.

CA25 Mae deall pwy yw'r cwsmer, a'r hyn y mae'n ei ddisgwyl gan y gwasanaeth y mae'r Cyngor yn ei gynnig, boed yn gwsmer mewnol neu allanol, yn hanfodol i ddylunio gwasanaethau. Dylai pob aelod staff ddeall pwy yw eu cwsmeriaid, eu disgwyliadau, ac a yw eu rôl yn cyflawni swyddogaeth swyddfa gefn sy'n gwasanaethu cwsmeriaid mewnol, neu swyddogaeth rheng flaen sy'n gwasanaethu cwsmeriaid allanol.

CA26 Gall gweithredu ar wahân i bawb arall effeithio ar gysondeb gwasanaeth cwsmeriaid ar draws y Cyngor. Lle mae hyn yn wir, gall uwch reolwyr weithredu i ddileu rhwystrau, i sicrhau bod cwsmeriaid yn ganolog i'r gwasanaeth y mae'r tîm yn ei ddarparu a bod staff â golwg ar y tu allan i'r tîm.

CA27 Mae hyfforddiant rheoli gofal cwsmeriaid yn drosglwyddadwy. Gwahoddwyd y Cyngor i brofi dull arweinyddiaeth cwsmeriaid Admiral yn uniongyrchol, drwy dreulio amser gyda'r cwmni neu wahodd pobl allweddol Admiral i'r Cyngor i roi cyngor a chymorth.

CA28 Mae sefydliadau sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid fel Nwy Prydain a Dŵr Cymru yn defnyddio Sgôr Hyrwyddo Net (SHN) i ddangos effeithiolrwydd eu gwasanaeth i gwsmeriaid. Gwahoddir y cwsmer i sgorio 1-10 yn dilyn rhyngweithio â'r cwmni ac yna gofynnir a fyddent

yn argymhell y gwasanaeth. Nid yw'r Cyngor yn gweithredu system adborth o'r fath a byddai'n elwa o archwilio i'w manteision posibl.

Mae gan Dŵr Cymru strategaeth i sicrhau bod cynlluniau'r cwmni'n cael eu harwain fwyfwy gan gwsmeriaid lle maent yn cynnwys y cwsmer yn weithredol ym mhroses gwneud penderfyniadau a chynllunio busnes y cwmni. Mae'r dull hwn yn gofyn am fuddsoddiad mewn ymchwil cwsmeriaid a gweithgarwch ymgysylltu â chwsmeriaid.

CA30 Byddai'r Cyngor yn elwa o gymorth ac arweiniad yn ei daith arweinyddiaeth cwsmeriaid. Y Sefydliad Gwasanaethau Cwsmeriaid (ICS) yw'r corff proffesiynol a allai gefnogi taith o'r fath. Mae ICS yn cael ei gydnabod yn genedlaethol am ei waith yn helpu sefydliadau i symud tuag at sefydlu ethos gwasanaeth cwsmeriaid. Mae hefyd yn helpu drwy fesur ac adrodd yn allanol ar safonau perfformiad gwasanaethau cwsmeriaid.

CA31 Er mwyn ymgysylltu at ragoriaeth mewn gwasanaethau cwsmeriaid, byddai'r Cyngor yn elwa o

- Ymchwil cwsmeriaid a mewnwleidiad i sut mae ein cwsmeriaid yn ein gweld ni.
- Meincnodi yn erbyn awdurdodau lleol eraill ac yn erbyn ystod eang o ddarparwyr gwasanaethau sy'n canolbwyntio ar y cwsmer.
- Achrediad fel yr un a ddarperir gan ICS, gan gynnwys mynediad at wasanaethau i ddatblygu unigolion a thimau sy'n perfformio'n dda.
- Menter fawr i ddatblygu pobl i ddangos ymrwymiad i'r weledigaeth a helpu i'w gwireddu.
- Rhwydweithio a Rhannu Gwybodaeth ar draws sectorau.

## **Polisiau a Phrosesau**

CA32 Mae ystod eang o alw gan gwsmeriaid o ran lefelau gwasanaeth. Nid oes angen rhyngweithio personol ar naw deg pump y cant o gwsmeriaid a byddant yn gwneud defnydd llawn o systemau digidol. Fodd bynnag, mae'n bwysig bod y Cyngor yn cynnig opsiwn wrth gefn i'r rhai y byddai'n well ganddynt gael sgwrs neu sydd heb galedwedd digidol.

CA33 Gall digideiddio arwain at effeithlonrwydd o ran rhyngwynebu â chwsmeriaid ond nid yw'n ateb cyflawn ynddo'i hun i gyflawni gwasanaeth cwsmeriaid o ansawdd uchel drwy'r sefydliad cyfan. Mae uwch reolwyr yn allweddol i gefnogi rhyngweithio rhwng gwasanaethau a'r cwsmer.

CA34 Gall y Cyngor gynhyrchu gwybodaeth dda ynghylch perfformiad. Dylai hyn wella wrth i ddata gwasanaeth cwsmeriaid mwy cadarn gael ei gasglu drwy ddigidoli, ac wrth i asiantau gael gwell gwybodaeth wrth law. Bydd sut mae'r sefydliad yn defnyddio data yn bwysig. Dylai digidoli alluogi mwy o fewnwelediad, dadansoddi tueddiadau a blaengynllunio.

CA35 Mae Nwy Prydain yn cyflogi staff canolfan gyswllt aml-fedrus, wedi'u hyfforddi i gynnig pob gwasanaeth. Nod y cwmni yw datrys 80% o geisiadau am wasanaeth y tro cyntaf. Er mwyn cyflawni hyn mae'r cwmni'n cadw data cwsmeriaid sy'n galluogi 'gweledu data', mecanwaith sy'n cynghori'r asiant ar y 'cam nesaf' gorau, i sicrhau bod y wybodaeth gywir yn cael ei darparu i'r cwsmer, er mwyn osgoi i ymholiadau cwsmeriaid uwchraddio'n geisiadau am wasanaeth. Dull gweledu data yn dod â TGCh a'r cwsmer at ei gilydd y tu ôl i'r rheng flaen ac mae ganddo'r potensial i waredu perfformiad gwael drwy sicrhau gwell gwybodaeth am berfformiad, wedi'i llywio gan ddata digidol gwell.

## ARGYMHELLION

Mae'r grŵp gorchwyl wedi nodi cyfleoedd i roi'r cwsmer wrth wraidd darpariaeth gwasanaethau'r Cyngor. Bydd angen codi proffil gwasanaeth cwsmeriaid yn wleidyddol ac yn weithredol. Mae'r Aelodau o'r farn bod y newid sylfaenol hwn yn gadarn o fewn cyrraedd y sefydliad.

### Argymhellir i'r Cabinet wneud y canlynol:

- A1 Gwerthuso ac wedyn cryfhau ffocws dogfennau cynllunio strategol y Cyngor ar gwsmeriaid, gan gyflwyno a sefydlu llinell olwg glir sy'n rhoi'r cwsmer yn gyntaf.
- Datganiad Gweledigaeth Cwsmeriaid newydd; (CA1,4,5)
  - Siarter Cwsmeriaid sy'n cwmpasu gwerthoedd ac ymddygiadau gwasanaeth cwsmeriaid, megis y drafft sydd ynghlwm yn *Atodiad 1*; (CA1,4,5)
  - Strategaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid i ddarparu gwasanaeth sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid, yn rhai mewnol ac allanol. (CA1,4,5)
- A2 Gwella dealltwriaeth y Cyngor o anghenion a disgwyliadau cwsmeriaid drwy gynnwys y cwsmer mewn cynllunio busnes drwy ymchwil cwsmeriaid, gweithgarwch ymgysylltu a defnyddio data mewnwelediad cwsmeriaid. Ymgymryd ag arolwg Gwasanaeth Cwsmeriaid newydd sy'n darparu gaelodlin o ran cysondeb profiad y cwsmer, darpariaeth gwasanaethau ac ymddygiadau staff ar hyn o bryd. (CA29,31,32,34)
- A3. Cofleidio'r angen am arweinyddiaeth glir dros y weledigaeth gwasanaeth cwsmeriaid drwy hwyluso newid sylweddol mewn ymwybyddiaeth a dealltwriaeth gwasanaethau cwsmeriaid yn yr holl rolau rheoli, ond yn benodol:
- Rhoi mandad ac awdurdod llawn i'r Prif Swyddog Digidol i sicrhau cysondeb drwy'r cyngor cyfan o ran safonau gwasanaethau cwsmeriaid. (CA6,7,8,11,12,19,20,21)
- A4 Datblygu diwylliant, atebolrwydd rheoli a hyfforddiant cwsmeriaid ar bob lefel a fydd yn annog cysondeb o ran rhagoriaeth mewn gwasanaethau drwy:
- Roi hyfforddiant a datblygiad sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid ar waith ar gyfer holl staff y Cyngor, rheng flaen, swyddfa gefn, arweinwyr tîm a rheolwyr i sicrhau bod ymddygiadau staff yn adlewyrchu gweledigaeth cwsmeriaid y Cyngor;(CA11,12,13,14,24,25)
  - Cyflwyno ffocws newydd i uwch reolwyr ar wasanaethau cwsmeriaid ledled y cyngor, yn unol â'r siarter gwasanaeth cwsmeriaid, gan gydnabod mai uwch reolwyr sydd â'r allwedd i wella gwasanaethau drwy ddileu gweithio ar wahân;(CA2,13,15,19,26,33)

- Annog ymrwymiad gweithwyr unigol at wasanaeth cwsmeriaid drwy gyflwyno ffocws ar gwsmeriaid i ddatganiad y Cyngor o werthoedd cyflogaion; (CA20)
- Sicrhau bod yr holl aelodau staff yn deall pwy yw eu cwsmeriaid mewnol neu allanol. Gellir pwysleisio hyn drwy'r sgwrs Adolygu Personol; (CA16,20,25)
- Cyflwyno gwasanaeth cwsmeriaid fel eitem sefydlog mewn cyfarfodydd tîm (CA13)
- Adnewyddu'r rhwydwaith Cenhadon i rannu gweledigaeth gwasanaeth cwsmeriaid rheolwyr gweithredol; (CA10,17)
- Adnewyddu'r broses ymsefydlu corfforaethol i gofleidio ffocws cwsmeriaid; (CA23,25)
- Gwerthuso polisïau recriwtio'r Cyngor i sicrhau eu bod yn pwysleisio'r diwylliant cwsmeriaid sydd i'w ddatblygu; (CA22)
- Sicrhau bod arbenigedd cwsmeriaid canolfan gyswllt C2C y Cyngor ar gael yn eang i ddarparu hyfforddiant i staff sy'n wynebu cwsmeriaid ledled y sefydliad; (CA3, 9,18,26)

A5 Archwilio'r gwahoddiad i brofi dull arweinyddiaeth cwsmeriaid Admiral a Dŵr Cymru yn uniongyrchol, drwy dreulio amser gyda'r cwmnïau neu wahodd cynrychiolwyr y cwmni i'r Cyngor. Sicrhau cyfleoedd i uwch reolwyr dreulio amser gyda'r sefydliadau hyn i brofi eu ffocws a'u diwylliant ar wasanaethau cwsmeriaid. (CA27)

A6 Sicrhau aelodaeth o'r Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid fel y corff proffesiynol a allai gefnogi'r daith datblygu gwasanaethau cwsmeriaid. Mae'r grŵp gorchwyl yn argymhell ymaelodi â'r *Rhwydwaith Cynghori Dibynadwy* gan fod gan y Cyngor rai o'r blociau adeiladu ar gyfer gwasanaeth cwsmeriaid effeithiol ar waith ond yn wynebu cyfres fawr o heriau os yw am ymgorffori gwasanaeth cwsmeriaid drwy ei holl weithrediadau. (CA30,31)

A7 Hwyluso monitro a chyfeiriad canolog profiad gwasanaeth cwsmeriaid a data arall drwy:

- Gyflwyno'r system Sgôr Hyrwyddo Net i feincnodi cynnydd o ran boddhad cwsmeriaid. (CA28)
- Dileu perfformiad gwael drwy sicrhau gwell gwybodaeth am berfformiad wedi'i llywio gan ddata cwsmeriaid digidol cadarn. (CA34)
- Archwilio a chyflwyno gweledu data i gefnogi'r gwaith o ddarparu gwasanaethau i gwsmeriaid ac i wella cysondeb gwasanaethau. (CA34, 35)
- Defnyddio system fonitro a sgorio ddiuedd yr ICS i werthuso perfformiad gwasanaeth cwsmeriaid y Cyngor. (CA30, 31)

**AELODAETH Y PWYLLGOR**



Y Cynghorydd David Walker  
**Cadeirydd**



Y Cynghorydd Rodney Berman



Y Cynghorydd Bernie Bowen Thomson



Y Cynghorydd Joe Boyle



Y Cynghorydd Stephen Cunnah



Y Cynghorydd Owen Jones



Y Cynghorydd Norma Mackie



Y Cynghorydd Rod McKerlich



Y Cynghorydd Jim Murphy

