

Cyngor Blaenau Gwent **Strategaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid**

2023 - 2027

Cynnwys

Rhagair	2
Cyflwyniad	3
Cyd-destun Blaenau Gwent	4
Ein Egwyddorion	6
Ein Blaenoriaethau	8
Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid	
a Siarter Gwasanaeth Cwsmeriaid	11
Monitro ac Adolygu	12

Rhagair

Croeso i'r Strategaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid

Mae'r strategaeth yn nodi'r deilliannau, gweithgareddau a mathau ymddygiad allweddol y bydd Cyngor Blaenau Gwent yn gweithio i'w cyflawni i gefnogi ein blaenoriaethau corfforaethol a diwylliant o welliant parhaus.

Bydd deall profiad ein grwpiau cymunedol allweddol yn ein galluogi i ddarparu gwasanaethau ble a phan mae eu hangen ynghyd â chefnogi'r ymagwedd gorfforaethol at ostwng anghydraddoldeb. Wrth i'r galw am wasanaethau'r cyngor gynyddu, mae gwrando ar ein cwsmeriaid – preswylwyr Blaenau Gwent – yn hanfodol i'n llwyddiant yn darparu gwasanaethau rhagorol i gwsmeriaid.

Mae Blaenau Gwent yn ymroddedig i roi'r cwsmer wrth galon darpariaeth gwasanaeth ac mae arweinwyr yn ein sefydliad yn cefnogi hyn, yn ogystal â defnyddio gwybodaeth a geir gan gwsmeriaid i lywio polisi a strategaeth.

Ynghyd â llywio ein gwasanaeth cwsmeriaid i fod y gorau y gall fod i bawb, mae'r strategaeth yn cysylltu gyda'n Cynllun Corfforaethol 2022-2027 ac yn ategu ein Strategaeth Ddigidol 2023-2027 fydd yn yr un modd yn caniatáu a pharhau i lywio ein gwaith wrth ddarparu'r gwasanaeth gorau i gwsmeriaid.

Bydd y daith i gyflawni'r hyn a nodir yn y strategaeth yn defnyddio profiad ac arbenigedd holl staff a phartneriaid y cyngor.

Cafodd y strategaeth hon ei datblygu mewn ymgynghoriad gyda grŵp o swyddogion ar draws gwasanaethau'r cyngor (Tîm Arweinyddiaeth Corfforaethol Ehangach), aelodau etholedig a'r Tîm Arweinyddiaeth Corfforaethol). Bydd hyn yn sicrhau fod gan wasanaeth cwsmeriaid le amlwg wrth ganol pob datblygiad gwasanaeth gan ddangos ei bwysigrwydd strategol.

Bydd y Strategaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid yma yn sicrhau y caiff darpariaeth gwasanaethau ei gynllunio a'i ddarparu i ddiwallu anghenion lleol ac y caiff gwelliannau mewn gwasanaethau eu harwain gan gwsmeriaid gyda ffocws ar ganlyniadau.

Steve Thomas - Arweinydd

Helen Cunningham - Dirprwy Arweinydd

Cyflwyniad

Ble'r ydym arni yn awr

Mae Blaenau Gwent yn ymroddedig i ddarpariaeth gwasanaeth i gwsmeriaid a sicrhau profiad cadarnhaol i bob cwsmer.

Cynhaliwyd adolygiad yn 2022 ar ddarpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid ar draws y sefydliad, yn cynnwys deall y pwyntiau mynediad ar draws y Cyngor (dros y ffôn, wyneb yn wyneb, cyfeiriadau e-bost).

Amcan yr adolygiad hwn oedd:

- > Deall beth yw barn cwsmeriaid am y ffordd yr ydym yn rhyngweithio gyda nhw;
- > Sefydlu pa rwystrau sy'n wynebu ein cwsmeriaid wrth gysylltu â ni; a
- > Cael syniadau/awgrymiadau am sut yr hoffai cwsmeriaid rhyngweithio gyda ni yn y dyfodol.

Cafodd themâu a blaenoriaethau allweddol y strategaeth eu datblygu drwy wahanol ddulliau, yn cynnwys:

- > ymchwil defnyddwyr, adborth ac ymgysylltu gyda'n cwsmeriaid
- > adborth gan uwch reolwyr ac aelodau etholedig
- > cynnal ymchwil bwrdd gwaith, a
- > trafodaethau gyda sefydliadau partner

Rydym yn gweithio gyda chwsmeriaid sy'n canfod eu hunain wedi eu hallgau yn ddigidol a dysgu o'u profiadau i'w cefnogi yn well.

Yr hyn y ceisiwn ei gyflawni

Mae Blaenau Gwent yn ymroddedig i'w ddarpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid a sicrhau profiad cadarnhaol i bob cwsmer.

Mae'r strategaeth hon yn nodi ein huchelgais i ddarparu profiad cadarnhaol i gwsmeriaid ledled y Cyngor, gan roi'r cwsmer wrth galon popeth a wnawn.

Ni fu pwysigrwydd darparu gwasanaeth cwsmeriaid erioed yn fwy hanfodol. Wrth i'r galw am wasanaethau'r cyngor gynyddu, mae angen i'r ffordd yr ymatebwn i anghenion ein cwsmeriaid fod yn gyson (pa bynnag wasanaeth y mae cwsmeriaid yn ei ddefnyddio), cywir, effeithiol ac effeithlon.

Ein cwsmeriaid a'r staff fu'r sbardun tu ôl i greu ein Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid a'r Siarter Gwasanaeth Cwsmeriaid. Credwn fod gan ein cwsmeriaid hawl gwybod pa lefel o wasanaeth y gallant ei ddisgwyl gennym a sut y byddwn yn unioni pethau os/pan aiff pethau o chwith.

Cyd-destun Blaenau Gwent

Bydd y strategaeth hon yn cefnogi gweledigaeth y Cyngor o fod yn “lle teg, agored a chroesawgar i bawb drwy weithio gyda a thros ein cymunedau”.

Bydd yn helpu i gyflawni blaenoriaethau Cynllun Corfforaethol y Cyngor:

Cyngor uchelgeisiol a blaengar yn darparu gwasanaethau ansawdd uchel ar yr adeg cywir ac yn y lle cywir (yn nes at ein cymunedau)

Grymuso a chefnogi cymunedau i fod yn ddiogel, annibynnol a chydnerth

Cynyddu dysgu a sgiliau i'r eithaf ar gyfer pawb i greu Blaenau Gwent llewyrchus, ffyniannus a chydnerth

Ymateb i'r argyfwng mewn natur a'r hinsawdd a galluogi cymunedau cysylltiedig

Mae'r strategaeth hon yn gydnaws gydag uchelgais y cynlluniau a'r strategaethau allweddol dilynol:

- > Strategaeth Cwsmeriaid
- > Strategaeth Gweithlu
- > Strategaeth Fasnachol
- > Strategaeth Cyfathrebu
- > Strategaeth Comisiynu a Chaffael
- > Strategaeth Ariannol Tymor Canol
- > Cynllun Datgarboneiddio

Mae'r strategaeth hon yn dangos ymroddiad y Cyngor a'i fuddsoddiad i ddod yn gyngor sydd â ffocws ar y cwsmer drwy:

- > rhoi mynediad cyfartal i wasanaethau
- > cefnogi dysgu a datblygu sgiliau
- > adnabod a datblygu'r dechnoleg gywir yn y ffordd gywir
- > gwella cydweithio gydag eraill

66,900

o bobl yn byw ym Mlaenau Gwent



30,000

aelwyd ym Mlaenau Gwent

4,035 o
breswylwyr yn
siarad Cymraeg

7,497

o breswylwyr wedi
ymweld â'n Hybiau
Cymunedol yn 2022/23

Mae dros
90

gwasanaeth ym Mlaenau Gwent
y gellir eu gwneud ar-lein

5



58,821


galwad wedi eu trin yn y
Ganolfan Cyswllt yn 2022/23

@ 6,500+

o breswylwyr wedi cysylltu â ni
drwy ein cyfeiriad e-bost info@

 17,845 yn dilyn
Blaenau Gwent ar
Facebook

 13,698 yn dilyn
Blaenau Gwent ar X

 150,000 o bobl yn
edrych ar ein gwefan
bob chwarter

7.3%

o aelwydydd heb fynediad
i'r rhyngrwyd

93.5%

o aelwydydd gyda mynediad
i'r rhyngrwyd â band eang
cyflym

Ein Egwyddorion

Mae'r strategaeth yn nodi ymroddiad Cyngor Blaenau Gwent i ddarparu gwasanaethau rhagorol i gwsmeriaid gan staff medrus, gan felly wella'r profiad a geir.

Caiff ei seilio ar dair egwyddor allweddol a thair blaenoriaeth. Mae hyn yn hanfodol i ddarparu profiad cadarnhaol i gwsmeriaid ar draws y Cyngor.

Egwyddor Un

Darparu profiad cadarnhaol i gwsmeriaid

Byddwn yn gwneud hyn drwy:

- > ddatblygu gweledigaeth a gaiff ei rhannu ar sut y bydd y Cyngor yn gwella ac yn darparu ei wasanaethau
- > dylanwadu ar ymddygiad sy'n rhoi'r cwsmer wrth galon popeth a wnawn
- > datblygu dull sy'n canolbwyntio ar y cwsmer i ddarparu gwasanaethau
- > gweithio fel un i ddileu muriau
- > datblygu diwylliant a gaiff ei yrru gan ddata i wella a dylunio gwasanaethau
- > datblygu diwylliant blaengar ac entrepreneuriaid i foderneiddio'r Cyngor
- > datblygu diwylliant agored lle caiff gwybodaeth ei rannu a'i aildefnyddio lle gellir
- > dysgu o adborth cwsmeriaid, yn gadarnhaol a negyddol, a defnyddio hyn i wella darpariaeth gwasanaeth
- > gweithio gyda chwsmeriaid sydd wedi eu hallgau'n ddigidol

Egwyddor Dau

Buddsoddi yn ein staff i gefnogi cwsmeriaid a datrys ymholiadau ar y pwynt cyswllt cyntaf lle'n bosibl.

Byddwn yn gwneud hyn drwy:

- > asesu'r sgiliau a'r galluoedd sydd eu hangen
- > darparu mentoriaeth a hyfforddiant parhaus i holl gynrychiolwyr gwasanaethau cwsmeriaid
- > cydweithio gyda phartneriaid a sefydliadau ynghylch hyfforddiant
- > creu rhwydwaith gwasanaeth cwsmeriaid
- > datblygu rhwydwaith pencampwyr gwasanaethau cwsmeriaid
- > creu Siarter a Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid
- > datblygu sgiliau staff i sicrhau fod darpariaeth gwasanaethau cwsmeriaid a'r sefydliad yn barod ar gyfer y dyfodol

Egwyddor Tri

Datblygu diwylliant sy'n cefnogi gwelliant digidol ac arloesedd ac sy'n parhau i wneud y defnydd gorau o dechnoleg newydd.

Byddwn yn gwneud hyn drwy:

- > adolygu ac asesu systemau a phrosesau cyfredol a ddefnyddir ar draws y Cyngor sy'n cefnogi darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid
- > deall beth yw anghenion ein cwsmeriaid a'u rhoi wrth galon popeth a wnawn
- > adolygu gwasanaethau fel eu bod yn hollol hygyrch ac yn ateb yr holl safonau gofynnol
- > ei gwneud yn rhwyddach canfod a deall gwybodaeth ar-lein
- > ei gwneud yn rhwyddach i gwsmeriaid gysylltu a gwneud trafodion gyda ni ar-lein
- > cynyddu nifer y gwasanaethau sydd ar gael ar-lein
- > symud gyda'r amserau bob amser ond sicrhau fod anghenion cwsmeriaid yn dod yn gyntaf o hyd
- > cefnogi adeiladu gwasanaethau sy'n addas ar gyfer y 21ain Ganrif

Ein Blaenoriaethau

Blaenoriaeth Un – Dylunio gwasanaethau i ddiwallu anghenion ein cwsmeriaid

Nod: Adnabod anghenion a blaenoriaethau cwsmeriaid ar draws Blaenau Gwent drwy ymgysylltu parhaus.

Gal cyfranogiad pobl sydd wedi defnyddio ein gwasanaethau ddod â gwybodaeth a phrofiad gwerthfawr fydd yn cyfrannu at ddylunio, cynllunio, darparu a gwerthuso ein gwasanaethau wrth i ni symud ymlaen.

Mae'r strategaeth hon yn adeiladu ar sylfaen gadarn ac yn datblygu ymhellach y gwaith sydd eisoes yn mynd rhagddo yn y sefydliad i gefnogi darpariaeth gwasanaethau sydd â ffocws ar y cwsmer.

Mae'n rhaid i ni ymdrechu bob amser i gyflawni disgwyliadau ein cwsmeriaid a darparu gwasanaethau o safon rhagorol.

Byddwn yn gwneud hyn drwy:

- > weithio gyda'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid i helpu llunio ein gwasanaethau
- > ymgysylltu cymunedol gyda grwpiau cymunedol, partneriaid trydydd sector a'r rhai sy'n mynychu hybiau cymunedol
- > parhau i adolygu ac aiddylunio ein gwasanaethau i'n gwneud yn effeithiol ac effeithlon
- > monitro a gwella ein prosesau cyfathrebu gyda'n cwsmeriaid, gan ei gwneud yn rhwyddach i gwsmeriaid ddeall llythyrau ac yn y blaen er mwyn medru cysylltu â ni drwy'r dull sydd orau ganddynt.

Byddwn yn dangos ein bod yn cyflawni hyn drwy:

- > Enghraifft o ddangosyddion perfformiad allweddol - % o gwsmeriaid rheng flaen yn dweud fod y gwasanaeth a gânt yn rhagorol neu dda; cyfanswm nifer cwynion a dderbynnir fesul mil o boblogaeth.

Blaenoriaeth Dau – Cyflawni diwylliant gyda ffocws ar y cwsmer

Nod: Profiad cadarnhaol i gwsmeriaid i gael ei ddarparu bob amser. Mae'n bwysig fod yr holl staff yn gweithio o fewn diwylliant gyda ffocws ar y cwsmer, gan roi'r cwsmer wrth galon popeth a wnânt.

Mae amrywiaeth a lled y gwasanaethau a ddarparwn yn atal sefydlu un model o ofal cwsmeriaid.

Bydd gennym amrywiaeth o ddulliau a phrosesau yn eu lle sydd wedi eu teiwra i anghenion penodol y cwsmer, y gwasanaeth sydd ei angen a chyflawni y gwasanaeth hwnnw.

Byddwn yn gwneud hyn drwy:

- > darparu hyfforddiant ar wasanaeth cwsmeriaid fel rhan o'r cynefino ar gyfer pawb a gyflogir
- > dysgu o gwynion i wella darpariaeth gwasanaeth
- > ymwreiddio darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid o fewn cynlluniau busnes
- > mesur bodlonrwydd gwasanaeth cwsmeriaid yn barhaus
- > datblygu siarter a safonau gwasanaeth cwsmeriaid
- > rhoi gwybodaeth a chynghor i'n cwsmeriaid mewn modd cryno a phroffesiynol
- > defnyddio pob sianel cyfathrebu, gan eu cysylltu gyda'r Strategaeth Cyfathrebu Gorfforaethol
- > datrys ar y cysylltiad cyntaf lle'n bosibl

Byddwn yn dangos ein bod yn cyflawni hyn drwy:

- > Enghraifft o ddangosyddion perfformiad allweddol, % datrysiaid ar y pwynt cyswllt cyntaf
- > > Enghraifft o ddangosyddion perfformiad allweddol, % o gwsmeriaid yn dweud fod y gwasanaeth a gafwyd yn dda/rhagorol

Blaenoriaeth Tri – Ailddylunio gwasanaethau, gan roi dewis i'n cwsmeriaid ar sut maent yn rhyngweithio gyda ni.

Nod: Mae technoleg ddigidol yn newid y ffordd yr ydym yn cyfathrebu. Mae gan lawer o'n cwsmeriaid ddisgwyliad y byddwn yn cynnig dewis eang o wasanaethau digidol. Dylai cwsmeriaid gael dewis sut maent eisiau cyfathrebu gyda ni.

Byddwn yn gwneud hyn drwy:

- > ddatblygu llwyfan Fy Ngwasanaethau Cyngor ymhellach
- > datblygu cam 2 darpariaeth Hybiau Cymunedol
- > trawsnewid y Ganolfan Cyswllt Gorfforaethol i ddeall pam fod cwsmeriaid yn cysylltu â ni a beth sydd yn bwysig iddynt
- > datblygu'r prosiect Allgau Digidol, gan gefnogi ein cwsmeriaid i gael eu cynnwys yn ddigidol yn fwy lle maent eisiau hynny
- > darparu gwefan sy'n diwallu anghenion cwsmeriaid
- > cyfathrebu mewn iaith syml a fformat hygyrch yn gynhwysol i bawb

Byddwn yn dangos ein bod yn cyflawni hyn drwy:

- > Enghraifft o ddangosyddion perfformiad allweddol, % datrysiad ar y pwynt cyswllt cyntaf
- > Enghraifft o ddangosyddion perfformiad allweddol, % o gwsmeriaid yn dweud fod y gwasanaeth a gafwyd yn dda/rhagorol

Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid a Siarter Cwsmeriaid

I gefnogi cyflwyno'r strategaeth hon yn llwyddiannus mae rhai dolenni clir i lefel y gwasanaeth y gall cwsmeriaid ddisgwyl eu derbyn, pa bynnag sianel y dewisant eu defnyddio.

Mae ein Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid a Siarter yn sylfaen i'n model darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid ac yn disgrifio safonau sylfaenol gwasanaeth y gall cwsmer eu disgwyl gan Gyngor Blaenau Gwent.

O fewn ein Siarter Cwsmeriaid mae'r term "cwsmer" yn cyfeirio at bob preswlydd, ymwelydd a busnesau sy'n defnyddio'r gwasanaethau a ddarparwn.

Mae'n ddi-os y bydd trawsnewid ein darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid yn effeithio ar y safonau a amlinellir yn ein Siarter Cwsmeriaid.

Mae'n bwysig y caiff y newidiadau hyn a'u heffaith eu hystyried. Caiff y siarter ei adolygu a'i ddiweddarau yn rheolaidd drwy gydol oes y strategaeth yma.

Monitro ac Adolygu

Mae'r strwythur ar gyfer gwasanaeth cwsmeriaid o fewn Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent fel sy'n dilyn:

- > Arweinyddiaeth drwy Aelodau Cabinet, yr Arweinydd ac Aelod Portffolio Trosolwg Corfforaethol a Pherfformiad
- > Prif Swyddog Masnachol a Chwsmeriaid
- > Rheolwr Gwasanaeth Profiad Cwsmeriaid a Thrawsnewid
- > Arweinydd Tîm Profiad Cwsmeriaid

Bydd gan y strategaeth gyfres o gynlluniau cyflenwi ar gyfer pob blaenoriaeth a bydd gan bob blaenoriaeth nifer o fesurau llwyddiant allweddol.

Caiff gwybodaeth ei chynnwys yn yr adroddiad chwarterol ar y cyd ar gyllid a pherfformiad, sy'n rhan o flaenraglen gwaith y pwyllgor, yn cynnwys sefyllfa flynyddol chwarter 4.

Bydd Bwrdd Rhaglen Gweithio'r Dyfodol, a gadeirir gan y Prif Weithredwr, yn derbyn diweddariad cynnydd ar weithredu'r strategaeth.

Bydd y Bwrdd Dylunio Gwasanaeth a Digidol, sydd â chynrychiolwyr o bob maes gwasanaeth, yn adolygu ei gylch gorchwyl i gefnogi monitro a chyflwyno'r strategaeth.

Cynhelir adolygiad hanner ffordd drwy'r strategaeth.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent
Swyddfeydd Cyffredinol Heol
Gwaith Dur
Glynebwy
NP23 6DN

Ffôn: 01495 311556
Gwefan: www.blaenau-gwent.gov.uk

